

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SALAM SAPA KE PINTU  
RUMAH” OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

## ABSTRAK

**Vany Anathasyia, NIM 1710842029, Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh Roni Ekha Putera, SIP, M.PA dan Wewen Kusumi Rahayu, S.AP, M.Si. Skripsi ini terdiri 15 buku, 8 jurnal, 1 skripsi, dan 10 dokumen pemerintah.**

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kabupaten kedua yang memiliki luas wilayah terbesar di Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari 15 kecamatan. Painan yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Pesisir Selatan, berada sangat jauh dari domisili sebagian besar masyarakat. Sehingga membuat masyarakat sulit untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk mengatasi hal tersebut Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2017 mendirikan Unit Kerja Layanan di setiap kecamatan dan diikuti dengan diluncurkannya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Sistem Administrasi Pelayanan Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah) pada tahun 2018 untuk lebih mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah terdiri dari beberapa layanan, salah satunya yaitu “layanan Pass Nikah” dimana layanan ini ditujukan untuk pasangan yang baru saja melangsungkan pernikahan.

Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi M. Rogers dengan 5 variabel antara lain Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*) dan Kemudahan Diamati (*Observability*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan pengelompokan data, analisis data dan penarikan kesimpulan. Untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) merupakan suatu terobosan yang sangat baik dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk memudahkan masyarakat yang baru saja melangsungkan pernikahan untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan status yang baru. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dimana inovasi ini memberikan manfaat bukan hanya untuk masyarakat namun untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri serta Layanan Pass Nikah juga memenuhi indikator-indikator dari 5 atribut inovasi menurut M Rogers. Dalam pelaksanaan Layanan Pass Nikah terdapat kerumitan apabila ada masyarakat yang salah satu pasangannya tidak berada pada satu kecamatan selain itu juga terdapat kendala seperti kurangnya SDM dan jaringan yang bermasalah sehingga dapat menghambat jalannya layanan pass nikah.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Salam Sapa Ke Pintu Rumah, Layanan Pass Nikah**

## ABSTRACT

**Vany Anathasyia, NIM 1710842029, Public Service Innovation “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” by the Population and Civil Registration Office of Pesisir Selatan Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by Roni Ekha Putera, SIP, M.PA and Wewen Kusumi Rahayu, S.AP, M.Sc. This thesis consists of 15 books, 8 journals, 1 thesis, and 10 government documents.**

Pesisir Selatan Regency is the second regency which has the largest area in West Sumatra Province which consists of 15 sub-districts. Painan, which is the capital of the Pesisir Selatan Regency, is very far from the domicile of most of the people. This makes it difficult for the community to get access to effective and efficient services. To overcome this, the Pesisir Selatan Regency Government in 2017 established a Service Work Unit in each sub-district and was followed by the launch innovation of Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Community Service Administration System to the Door of the House) in 2018 to get closer and facilitate administrative services to the community. The innovation of Salam Sapa Ke Pintu Rumah consists of several services, one of which is the “Pass Nikah Services” where this service is intended for couples who have just got married.

This study uses M. Rogers theory of innovation attributes with 5 variables, including Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability and Observability. The method used in this research is descriptive qualitative using data collection techniques, namely interviews and documentation. Selection of informants using purposive sampling technique. Data analysis was carried out by grouping data, analyzing data and drawing conclusions. For the validity of the data using source triangulation.

The results of the study indicate that the Innovation of Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Pass Nikah Services) is a very good breakthrough carried out by the Population and Civil Registration Office of Pesisir Selatan Regency to make it easier for people who have just got married to get residence documents with new statuses. It can be said that the innovation of Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Pass Nikah Services) has been going well where this innovation provides benefits not only for the community but for the Population and Civil Registration Service itself and the Nikah Pass Service also fulfills the indicators of the 5 innovation attributes according to M. Rogers. In the implementation of the Pass Nikah Services, there are complications if there are people whose partner is not in the same sub-district, besides that there are also obstacles such as the lack of human resources and problematic networks that can hinder the passage of the marriage pass service.

**Keywords: Public Service, Innovation, Salam Sapa Ke Pintu Rumah, Pass Nikah Services**