PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

PROPOSAL INOVASI PELAYANAN PUBLIK

MENAWAN HATI

(Menjemput Warga Natuna Menuju Hunian Aman, Sehat, dan Indah)

"Mendekatkan Pelayanan,
Mewujudkan Hunian yang Layak,
Aman, Sehat, dan Berkelanjutan"



MELAYANI DENGAN HATI

HUNIAN AMAN

LINGKUNGAN SEHAT

KAWASAN INDAH

NATUNA
KEPULAUAN
YANG MAJU

DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KABUPATEN NATUNA

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Proposal Inovasi Pelayanan Publik Daerah ini dapat disusun dengan baik. Proposal ini disusun sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui inovasi yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan berbagai terobosan dan pendekatan inovatif guna menjawab tantangan pelayanan yang semakin kompleks, khususnya dalam meningkatkan akses, kualitas, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah.

Melalui proposal inovasi ini, diharapkan dapat tercipta sistem pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan tepat sasaran. Inovasi yang dirancang juga diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kami menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga proposal inovasi pelayanan publik daerah ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan menjadi salah satu upaya nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

Ranai, Mei 2026
Kepala Dinas,

EDI RIANTO, ST
Pembina Tk.IV.b
NIP. 19740122 200212 1 006

I. RINGKASAN INOVASI

Judul Inovasi	:	Menjemput Warga Natuna Menuju Hunian Aman, Sehat, dan Indah (“**MENAWAN HATI”**)
Inisiator	:	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasam Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Natuna
Jenis Inovasi	:	Inovasi Non Digital
Bentuk Inovasi	:	Pelayanan Publik

II. DESKRIPSI INOVASI

A. Latar Belakang

Permukiman kumuh merupakan salah satu permasalahan perkotaan dan kawasan pesisir yang masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman. Kondisi lingkungan yang tidak layak huni, keterbatasan akses air bersih, sanitasi yang buruk, drainase yang tidak memadai, kepadatan bangunan, serta tingginya risiko kebakaran dan bencana menjadi faktor yang berdampak langsung terhadap kualitas hidup masyarakat. Di wilayah pesisir dan pulau terluar seperti Natuna, kondisi tersebut juga diperparah oleh keterbatasan lahan dan tingginya kerentanan kawasan terhadap abrasi maupun perubahan cuaca ekstrem.

Pemerintah dalam melaksanakan berbagai program penanganan kawasan kumuh, salah satunya melalui penyediaan hunian layak dan relokasi masyarakat ke kawasan yang lebih aman, sehat, dan tertata sering menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat relokasi, kekhawatiran kehilangan mata pencaharian, ketidakpercayaan terhadap program pemerintah, keterbatasan informasi, hingga rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses administrasi dan pendataan.

Selama ini pola pelayanan yang bersifat menunggu masyarakat datang ke kantor maupun dengan cara mengumpulkan masyarakat pada satu lokasi tertentu dinilai kurang efektif dalam menjangkau warga kawasan kumuh yang akan direlokasi, terutama kelompok rentan, lanjut usia, masyarakat berpenghasilan rendah, serta masyarakat pesisir yang memiliki keterbatasan akses transportasi dan waktu. Kondisi tersebut menyebabkan tidak seluruh warga dapat hadir dalam kegiatan sosialisasi maupun pengurusan administrasi relokasi. Akibatnya, proses penyampaian informasi, pendataan, verifikasi dokumen, hingga persetujuan relokasi sering mengalami keterlambatan dan belum berjalan secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan sebuah inovasi pelayanan publik yang lebih proaktif, humanis, dan menyentuh langsung masyarakat melalui pendekatan “Menawan Hati”. Inovasi pelayanan “Jemput Bola Warga Kawasan Kumuh untuk Direlokasi” hadir sebagai upaya pemerintah daerah dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara turun langsung ke lokasi permukiman kumuh untuk melakukan sosialisasi, edukasi, pendampingan administrasi, konsultasi, serta membangun komunikasi yang persuasif kepada warga calon penerima relokasi.

Melalui inovasi ini, pemerintah tidak hanya berfokus pada pemindahan fisik masyarakat, tetapi juga memastikan proses relokasi berjalan secara partisipatif, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat menuju hunian yang layak, aman, sehat, dan berkelanjutan. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program pemerintah, mempercepat penanganan kawasan kumuh, serta mendukung terwujudnya lingkungan permukiman yang tertata dan manusiawi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana meningkatkan efektivitas pelayanan relokasi bagi masyarakat yang tinggal di kawasan kumuh, khususnya masyarakat pesisir dan kelompok rentan yang memiliki keterbatasan akses pelayanan?
2. Bagaimana meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya relokasi ke hunian yang lebih layak, aman, dan sehat?
3. Bagaimana mempercepat proses sosialisasi, pendataan, verifikasi administrasi, dan persetujuan relokasi agar berjalan lebih efektif dan tepat sasaran?
4. Bagaimana membangun kepercayaan serta partisipasi aktif masyarakat terhadap program relokasi yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah?

5. Bagaimana menghadirkan pelayanan publik yang lebih proaktif, mudah dijangkau, dan responsif melalui pendekatan jemput bola di kawasan permukiman kumuh?
6. Bagaimana mendukung percepatan penanganan dan pengurangan kawasan kumuh melalui inovasi pelayanan yang terintegrasi dan berkelanjutan?

C. Tujuan Inovasi

1. Meningkatkan efektivitas pelayanan relokasi masyarakat kawasan kumuh melalui pendekatan jemput bola yang langsung menjangkau warga di lokasi permukiman.
2. Mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, pendampingan, serta pelayanan administrasi relokasi secara cepat dan mudah.
3. Meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya tinggal di hunian yang layak, aman, sehat, dan tertata.
4. Mempercepat proses sosialisasi, pendataan, verifikasi, dan persetujuan relokasi agar lebih tepat sasaran dan efisien.
5. Meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap program relokasi yang dilaksanakan pemerintah daerah.
6. Mendukung percepatan penanganan dan pengurangan kawasan permukiman kumuh secara berkelanjutan.
7. Mewujudkan pelayanan publik yang proaktif, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya masyarakat pesisir dan kelompok rentan.

D. Manfaat Inovasi

1. Bagi Masyarakat
   - Mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan relokasi tanpa harus datang ke kantor pelayanan.
   - Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat hunian layak, aman, dan sehat.
   - Membantu masyarakat dalam proses administrasi, pendataan, dan verifikasi relokasi.
   - Meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kualitas hidup masyarakat melalui hunian yang lebih layak.
   - Mengurangi keraguan dan penolakan masyarakat terhadap program relokasi karena adanya pendekatan yang persuasif dan humanis.
2. Bagi Pemerintah Daerah
   - Mempercepat proses penanganan kawasan permukiman kumuh.
   - Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang perumahan dan kawasan permukiman.
   - Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung program pemerintah.
   - Mempermudah proses pendataan dan verifikasi calon penerima relokasi secara tepat sasaran.
   - Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.
3. Bagi Lingkungan dan Kawasan Permukiman
   - Mengurangi luas kawasan permukiman kumuh secara bertahap dan berkelanjutan.
   - Mewujudkan lingkungan permukiman yang lebih tertata, bersih, sehat, dan aman.
   - Mengurangi risiko bencana, kebakaran, dan dampak lingkungan akibat permukiman tidak layak.
   - Mendukung terciptanya kawasan permukiman yang berkelanjutan dan berkualitas.

III. GAMBARAN INOVASI

A. Nama Inovasi

MENAWAN HATI

(Menjemput Warga Natuna Menuju Hunian Aman, Sehat, dan Indah)

B. Tagline

“Lebih Dekat, Lebih Peduli, Untuk Hidup yang Lebih Baik.”

“Jemput Bola, Jemput Harapan Baru”

C. Bentuk Inovasi

Inovasi pelayanan “MENAWAN HATI” merupakan inovasi pelayanan publik berbasis pendekatan proaktif dan langsung kepada masyarakat dengan cara mendatangi kawasan permukiman kumuh untuk memberikan pelayanan relokasi secara terpadu. Bentuk inovasi ini dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, yaitu:

1. **Pelayanan Jemput Bola Langsung ke Lokasi**
   Tim pelayanan turun langsung ke kawasan permukiman kumuh untuk memberikan sosialisasi, pendataan, verifikasi, dan pendampingan relokasi kepada masyarakat.
2. **Sosialisasi dan Edukasi Persuasif**
   Memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat relokasi, pentingnya hunian layak, serta peningkatan kualitas hidup melalui pendekatan humanis dan komunikasi dua arah.
3. **Pendampingan Administrasi Relokasi**
   Membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen persyaratan relokasi, pendataan keluarga, hingga proses administrasi kepemilikan atau penempatan hunian.
4. **Pelayanan Terpadu Lintas Bidang**
   Melibatkan perangkat daerah dan pihak terkait dalam satu pelayanan terpadu untuk mempercepat proses relokasi masyarakat.
5. **Kunjungan Rumah ke Rumah (*Door to Door*)**
   Pendekatan langsung kepada warga yang belum bersedia direlokasi atau memiliki keterbatasan akses pelayanan, sehingga pelayanan lebih tepat sasaran.
6. **Pendataan dan Verifikasi Lapangan Secara Langsung**
   Pelaksanaan validasi data kondisi rumah, lingkungan, dan calon penerima relokasi secara langsung di lapangan agar data lebih akurat.
7. **Monitoring dan Pendampingan Pasca Relokasi**
   Pemerintah melakukan pemantauan dan pendampingan kepada masyarakat setelah relokasi untuk memastikan masyarakat dapat beradaptasi dengan lingkungan hunian baru.

Inovasi ini menekankan pelayanan yang aktif, cepat, humanis, dan dekat dengan masyarakat guna mendukung percepatan penanganan kawasan kumuh dan peningkatan kualitas permukiman.

D. Nilai Inovasi

Inovasi pelayanan “MENAWAN HATI” memiliki beberapa nilai utama, yaitu:

1. **Proaktif**
   Pelayanan dilakukan dengan mendatangi langsung masyarakat di kawasan kumuh sehingga pemerintah tidak hanya menunggu masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan.
2. **Humanis**
   Pendekatan dilakukan secara persuasif, ramah, dan mengedepankan komunikasi yang baik agar masyarakat merasa dihargai dan nyaman dalam proses relokasi.
3. **Cepat dan Mudah**

Pelayanan dilakukan langsung di lapangan sehingga mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi, memperoleh informasi, dan mengikuti proses relokasi.

4. **Partisipatif**
   Masyarakat dilibatkan dalam proses sosialisasi, pendataan, hingga pengambilan keputusan relokasi sehingga tercipta rasa memiliki dan dukungan terhadap program.
5. **Terintegrasi**
   Pelayanan melibatkan berbagai perangkat daerah dan pihak terkait dalam satu kegiatan terpadu sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
6. **Tepat Sasaran**
   Pendataan dan verifikasi dilakukan langsung di lapangan sehingga data penerima relokasi lebih akurat dan sesuai kondisi nyata masyarakat.
7. **Inklusif**
   Inovasi menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, masyarakat pesisir, lanjut usia, dan masyarakat dengan keterbatasan akses pelayanan.
8. **Berkelanjutan**
   Inovasi tidak hanya fokus pada pemindahan masyarakat, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas hidup dan penanganan kawasan kumuh secara berkelanjutan.
9. **Transparan dan Akuntabel**
   Seluruh proses pelayanan, pendataan, dan relokasi dilakukan secara terbuka serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
10. **Berorientasi Pelayanan Masyarakat**
    Inovasi pelayanan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dengan menghadirkan pelayanan yang mudah dijangkau, cepat, dan responsif. Pendekatan ini dilakukan agar masyarakat, khususnya kelompok rentan dan masyarakat pesisir, dapat memperoleh pelayanan secara lebih nyaman dan efektif. Selain itu, inovasi ini menempatkan masyarakat sebagai fokus utama pelayanan melalui komunikasi yang humanis, partisipatif, dan persuasif sehingga proses relokasi dapat berjalan dengan baik serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat menuju hunian yang lebih layak, aman, dan sehat.
11. **Kolaboratif**
    Inovasi pelayanan “MENAWAN HATI” dilaksanakan melalui kerja sama dan sinergi antar perangkat daerah, pemerintah kecamatan/desa, serta pihak terkait lainnya dalam mendukung proses relokasi masyarakat kawasan kumuh. Kolaborasi dilakukan untuk menghadirkan pelayanan yang terpadu, efektif, dan tepat sasaran.

IV. MEKANISME PELAKSANAAN

A. Tahapan Pelaksanaan

1. Identifikasi dan Pendataan

- Pendataan warga terdampak relokasi;
- Pendataan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat;
- Inventarisasi kebutuhan warga.

2. Sosialisasi dan Edukasi

- Penyampaian manfaat relokasi;
- Penyampaian hak dan kewajiban masyarakat;
- Penyampaian fasilitas hunian baru.

3. Pendekatan Jemput Bola

- Kunjungan rumah ke rumah;
- Dialog langsung dengan warga;
- Pendampingan administrasi dan dokumen.

4. **Pendampingan Relokasi**
    - Bantuan perpindahan;
    - Pendampingan adaptasi lingkungan baru;
    - Monitoring pasca relokasi.

B. Strategi Pendekatan

1. **Pendekatan Persuasif**

   Mengutamakan komunikasi yang santun, terbuka, dan membangun kepercayaan masyarakat.

2. **Pendekatan Sosial**

   Melibatkan tokoh masyarakat, RT/RW dan kelompok masyarakat.

3. **Pendekatan Pelayanan**

   Memberikan pelayanan administrasi secara langsung kepada warga.

V. KEUNGGULAN DAN DAMPAK INOVASI

A. KEUNGGULAN INOVASI

Inovasi Jemput Bola Warga Relokasi menghadirkan pelayanan yang proaktif, cepat, terintegrasi, dan berorientasi pada masyarakat dengan mendatangi langsung calon penerima manfaat, sehingga mempercepat proses relokasi, meningkatkan partisipasi warga, serta mewujudkan hunian yang lebih layak, aman, dan nyaman.

1. **Mendekatkan Pelayanan kepada Masyarakat**
    - Petugas datang langsung ke lokasi warga sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor.
    - Memudahkan warga yang memiliki keterbatasan waktu, biaya, atau akses transportasi.
2. **Meningkatkan Partisipasi dan Kepercayaan Warga**
    - Komunikasi dilakukan secara langsung sehingga informasi mengenai relokasi lebih mudah dipahami.
    - Mengurangi keraguan, penolakan, dan kesalahpahaman terkait program relokasi.
3. **Mempercepat Proses Relokasi**
    - Pendataan, verifikasi, sosialisasi, dan penyelesaian administrasi dapat dilakukan dalam satu rangkaian pelayanan.
    - Mengurangi waktu penyelesaian proses relokasi.
4. **Pelayanan Terpadu Lintas Sektor**
    - Melibatkan berbagai instansi terkait dalam satu kegiatan, seperti bidang perumahan, pertanahan, kependudukan, sosial.
    - Warga memperoleh berbagai layanan sekaligus tanpa harus berpindah-pindah tempat.
5. **Meningkatkan Akurasi Data**
    - Data warga dan kondisi hunian dapat diverifikasi langsung di lapangan.
    - Mengurangi kesalahan data penerima manfaat relokasi.
6. **Mengurangi Beban Biaya Masyarakat**
    - Warga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi atau kehilangan waktu kerja untuk mengurus administrasi relokasi.
7. **Berorientasi pada Kebutuhan Masyarakat**
    - Pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan permasalahan yang dihadapi warga di lokasi permukiman kumuh.

- Memberikan solusi yang lebih tepat sasaran.

8. **Mendorong Terwujudnya Hunian Layak**
   - Membantu percepatan perpindahan warga dari kawasan kumuh ke hunian yang lebih aman, sehat, dan nyaman.
   - Mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat.
9. **Kolaboratif dan Inovatif**
   - Mengedepankan kerja sama antara pemerintah, masyarakat, perangkat desa/kelurahan, serta pemangku kepentingan lainnya.
   - Menjadi model pelayanan yang proaktif, tidak menunggu masyarakat datang mengurus sendiri.

B. DAMPAK INOVASI

Dampak yang Diharapkan dari Inovasi Pelayanan Publik " MENAWAN HATI ":

1. Meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat relokasi dan hak-hak yang diperoleh setelah relokasi.
2. Meningkatnya kesediaan warga untuk berpindah ke hunian yang lebih layak.
3. Berkurangnya kekhawatiran dan penolakan masyarakat terhadap program relokasi.
4. Meningkatnya kualitas hidup masyarakat melalui akses terhadap hunian yang aman, sehat, dan nyaman.
5. Berkurangnya risiko kesehatan, kebakaran, banjir, dan masalah sosial yang sering terjadi di kawasan kumuh.

Perbedaan sebelum dan sesudah inovasi ini dilaksanakan bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel .1 Perbedaan Sebelum Dan Sesudah Inovasi Ini Dilaksanakan

No	Aspek	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
1	Penerimaan masyarakat terhadap relokasi	Sebagian besar warga menolak relokasi karena kurangnya informasi, kekhawatiran kehilangan akses mata pencaharian, serta ketidakpastian mengenai hunian baru.	Warga memperoleh informasi yang jelas dan pendampingan langsung sehingga tingkat penerimaan relokasi meningkat hingga ±90%.
2	Pola Pelayanan	Warga harus datang ke kantor untuk memperoleh informasi dan mengurus administrasi relokasi.	Petugas mendatangi langsung warga di lokasi permukiman untuk memberikan layanan dan pendampingan.
3	Akses Informasi	Informasi relokasi tidak tersampaikan secara merata dan sering menimbulkan kesalahpahaman.	Informasi disampaikan langsung kepada warga sehingga lebih mudah dipahami dan diterima.
4	Partisipasi Warga	Partisipasi masyarakat dalam program relokasi relatif rendah.	Partisipasi dan keterlibatan masyarakat meningkat karena adanya pendekatan langsung dan persuasif.
5	Pendataan Calon Penerima Manfaat	Data sering tidak akurat dan membutuhkan waktu verifikasi yang lama.	Data lebih akurat karena dilakukan verifikasi langsung di lapangan.
6	Waktu Pelayanan	Proses pelayanan dan penyelesaian administrasi memerlukan waktu lebih lama.	Proses pelayanan lebih cepat melalui pelayanan terpadu di lokasi warga.
7	Biaya yang Dikeluarkan Warga	Warga mengeluarkan biaya transportasi dan kehilangan waktu kerja untuk mengurus administrasi.	Biaya dan waktu yang dikeluarkan warga berkurang karena layanan hadir langsung di lingkungan mereka.
8	Koordinasi Antar Instansi	Pelayanan dilakukan secara terpisah oleh masing-masing instansi.	Pelayanan dilakukan secara terpadu dan kolaboratif lintas sektor.
9	Tingkat Persetujuan Relokasi	Banyak warga ragu atau menolak relokasi karena kurang memahami manfaatnya.	Tingkat persetujuan relokasi meningkat karena adanya sosialisasi dan pendampingan intensif.
	Kondisi Kawasan Kumuh	Penanganan kawasan kumuh berjalan lambat akibat rendahnya minat relokasi.	Percepatan pengurangan kawasan kumuh melalui meningkatnya jumlah warga yang direlokasi.
10	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah relatif rendah.	Kepuasan masyarakat meningkat karena pelayanan lebih mudah, cepat, dan responsif.

VI. JADWAL TAHAPAN KEGIATAN

Pelaksanaan Inovasi MENAWAN HATI dilakukan secara bertahap dan terencana untuk memastikan seluruh proses relokasi masyarakat berjalan efektif, partisipatif, dan berkelanjutan. Tahapan kegiatan diawali dengan identifikasi permasalahan dan pendataan warga sasaran relokasi guna memperoleh gambaran kondisi sosial, ekonomi, dan hunian masyarakat yang akan direlokasi.

Tabel .2 Jadwal Tahapan Inovasi

No	Tahapan Kegiatan	Tahun 2024																						...							
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				.....				Juni			
1	Pendahulauan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	- Pembentukan TIM																																
	- Penentuan Nama																																
	- Pembuatan Inovasi																																
2	Ujicoba																																
	- Ujicoba di TIM																																
	- Sosialisasi Inovasi																																
3	Pelaksanaan awal inovasi																																
3	Penerapan inovasi																																

Inovasi MENAWAN HATI (Menjemput Warga Natuna Menuju Hunian Aman, Sehat, dan Indah) diawali dengan tahap perencanaan dan persiapan yang meliputi identifikasi permasalahan, penyusunan konsep inovasi, serta koordinasi dengan pihak terkait. Setelah persiapan selesai, dilakukan uji coba pada tanggal 4 Maret 2024 untuk mengukur efektivitas pendekatan jemput bola kepada masyarakat yang menjadi sasaran relokasi.

Hasil uji coba kemudian dievaluasi dan disempurnakan sebagai dasar pelaksanaan inovasi secara penuh. Selanjutnya, pada 22 Maret 2024 dilaksanakan sosialisasi sekaligus peresmian inovasi MENAWAN HATI, yang menandai dimulainya penerapan inovasi secara resmi. Sejak tanggal tersebut, inovasi MENAWAN HATI terus dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap program relokasi dan mewujudkan hunian yang aman, sehat, dan layak bagi warga Kabupaten Natuna.

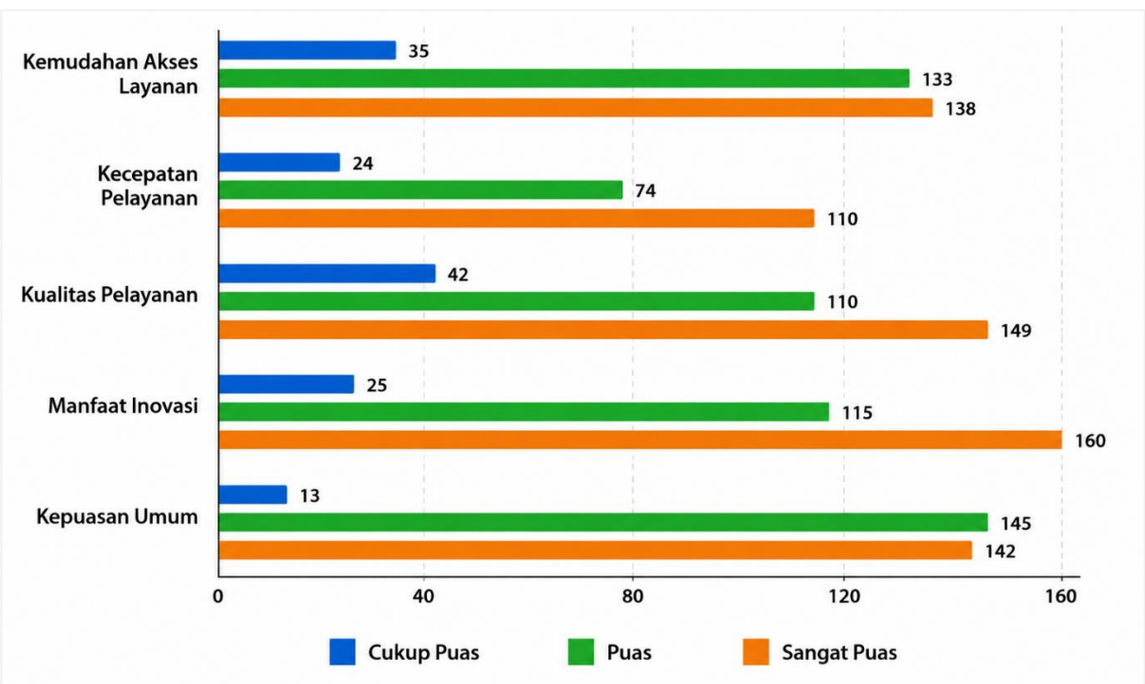
VII. HASIL ANALISA KEPUASAN PENGUNAAN INOVASI

Analisis kepuasan pengguna dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan inovasi MENAWAN HATI. Pengukuran dilakukan melalui wawancara, survei kepuasan, serta evaluasi terhadap warga sasaran relokasi.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa inovasi MENAWAN HATI memperoleh respons yang sangat positif dari masyarakat. Sebelum inovasi diterapkan, sebagian besar warga menunjukkan penolakan terhadap program relokasi karena keterbatasan informasi, kurangnya pemahaman mengenai manfaat relokasi, serta kekhawatiran terhadap perubahan lingkungan tempat tinggal. Setelah pendekatan jemput bola, pendampingan langsung, sosialisasi intensif, dan pelayanan yang lebih responsif dilakukan, tingkat penerimaan masyarakat meningkat secara signifikan.

Tabel .3 Hasil Analisa Kepuasan Penggunaan Inovasi

No	Jenis Penilaian	Tingkat Kepuasan (%)						
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Mendukung	Mendukung
1	Kemudahan Akses Layanan	-	-	35	133	138	-	-
2	Kecepatan Pelayanan	-	-	24	74	110	-	-
3	Kualitas Pelayanan	-	-	42	110	149	-	-
4	Manfaat Inovasi	-	-	25	115	160	-	-
5	Kepuasan Umum	-	-	13	145	142	-	-
6	Pertanyaan Terbuka	-	-	-	-	-	-	188



VIII. SUMBER DAYA DAN BERKELANJUTAN

Sumber Daya yang Digunakan untuk Melaksanakan Inovasi Pelayanan Publik "Menjemput Warga Natuna Menuju Hunian Aman Sehat dan Indah **(MENAWAN HATI)".**

A. Sumber Daya Manusia (SDM) Inovasi

Sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam pelaksanaan inovasi, yang terdiri dari:

- Tim Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan.
- Petugas lapangan dan fasilitator.
- Aparat kecamatan, kelurahan/desa.
- Ketua RT/RW dan tokoh masyarakat.
- Tenaga administrasi dan operator data.
- Tim teknis dari instansi terkait (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bagian BPN, DLH, BAPPEDA, PU dan instansi pendukung lainnya).

B. Sumber Daya Keuangan Inovasi

Pendanaan inovasi bersumber dari APBD Kabupaten melalui program penanganan kawasan kumuh dan perumahan.

C. Proyeksi Keberlanjutan Inovasi

Inovasi MENAWAN HATI diproyeksikan dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan karena telah terintegrasi dengan tugas dan fungsi perangkat daerah, didukung oleh regulasi, sumber daya manusia, pendanaan daerah, serta kolaborasi lintas sektor. Keberlanjutan inovasi ini diharapkan mampu mempercepat relokasi warga dari kawasan kumuh, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendukung terwujudnya lingkungan permukiman yang layak, aman, sehat, dan berkelanjutan.

IX. PENUTUP

Program inovasi pelayanan publik MENAWAN HATI merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kabupaten Natuna dalam memberikan pelayanan yang humanis dan berpihak kepada masyarakat. Melalui pendekatan jemput bola, diharapkan proses relokasi dapat berjalan lebih efektif, partisipatif, dan mampu menciptakan hunian yang lebih layak bagi masyarakat.

Demikian proposal ini disusun sebagai bahan pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam mendukung penataan kawasan permukiman di Kabupaten Natuna.

Ranai, Mei 2026
Kepala Dinas,

EDI RIANTO, ST
Pembina Tk.IV.b
NIP.19740122 200212 1 006

LAMPIRAN

DOKUMENTASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK “MENAWAN HATI”









