

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dimana pemerintahan Daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana yang diterangkan dalam peraturan presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 pelimpahan wewenang adalah penyerahan tugas, hak dan pertanggung jawaban perizinan dan non perizinan, termasuk penandatangananya penerima atas nama penerima wewenang<sup>1</sup>, Untuk mencapai tujuan otonomi, pemerintah daerah berupaya meningkatkan upaya perbaikan salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan indikasi keberhasilan otonomi daerah.

Salah satu tujuan dari otonomi adalah meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat, dimana di dalam kewenangannya pemerintah daerah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien dan profesional. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi politik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara.<sup>2</sup> Di samping itu, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Republik Indonesia.<sup>3</sup>

Dengan adanya sistem pemerintahan paling bawah yaitu nagari diharapkan dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Dalam hal ini maka sistem

---

<sup>1</sup>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014

<sup>2</sup>Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dari dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, (Surabaya. Insan Cendekia, 2001), Hal. 269

<sup>3</sup>Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

pemerintahan nagari dapat diartikan sebagai upaya melembagakan berbagai potensi sosial untuk dapat berkontribusi efektif membangun nagari melalui kelembagaan formal yang ditetapkan. Dengan di fungsikannya lembaga nagari seperti Badan Perwakilan Nagari dalam memilih lembaga eksekutif nagari berikut perangkatnya serta infrastruktur pendukung lainnya, diharapkan berbagai aspek pelayanan publik yang selama ini terpusat di kabupaten dapat di desentralisasi pengelolaannya ke tingkat nagari, dengan pendelegasian ini, diharapkan akan terwujud pelayanan publik yang berkualitas di nagari sehingga masyarakat di nagari akan merasakan hasil dari pelayanan tersebut.

Langkah awal yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah yaitu dengan melihat potensi-potensi yang dimilikinya dan mampu mengelolanya dengan baik serta memperjuangkannya sendiri,<sup>4</sup> seperti SDM dan SDA yang terdapat di nagari tersebut. Salah satu tujuannya adalah untuk menjadikan pemerintah lebih dekat dengan rakyatnya, mengetahui dan mengenal bagaimana keadaan masyarakatnya dan juga untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini berdasarkan asumsi bahwa pemerintah kabupaten atau kota memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan dan aspirasi masyarakat mereka daripada pemerintah pusat.<sup>5</sup>

Dalam konteksnya, pelayanan publik itu ada tiga kelompok pelayanan yang dapat dibedakan, yakni:

1. Kelompok pelayanan administrasi, merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti status kewarganegaraan, perizinan, sertifikasi tanah.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya air bersih, telepon dan listrik.

---

<sup>4</sup>Suranda Tang, *Pemerintah Daerah di Berbagai Negara*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1997, Hlm. 198.

<sup>5</sup>Mudjarad Kuncoro, *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada Erlangga, Jakarta, 2004, hlm. 25.

3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti kesehatan, pendidikan dan transportasi.<sup>6</sup>

Keberhasilan pelayanan tersebut akan tercipta apabila, pemerintah nagari melaksanakan responsibilitas kegiatannya atau sesuai dengan prinsip-prinsip atau kebijakan-kebijakan yang telah disepakati bersama. Merespon pengduan ataupun pelayanan yang dilaporkan oleh masyarakat. Begitu juga dengan efisiensi pelayanan yang mereka berikan. Masyarakat akan menilai bagus apabila dalam melakukan urusan dengan pemerintah nagari mereka tidak menemui birokrasi yang berbelit, waktu yang sesingkat mungkin, dan tidak memerlukan biaya yang besar. Dalam rangka menciptakan mutu pelayanan dengan standar pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat, diperlukan persepsi yang sama tidak mungkin terjadi kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh sekurang-kurangnya dua pihak, yaitu pihak pembeli jasa layanan dan pihak penerima layanan. Kualitas layanan tidak bisa ditentukan sepihak saja. Untuk menentukannya diperlukan berbagai indikator yang dijadikan tolak ukur sebuah kualitas pelayanan yang berada pada titik keseimbangan (*equilibrium*). Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah kabupaten sebagai daerah otonom memiliki kewenangan yang atributif dalam mengatur kepentingan masyarakatnya.

pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara, yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik,<sup>7</sup> salah satunya di nagari Padang Limau Sundai kecamatan Sangir Jujuan kabupaten Solok Selatan, nagari Padang Limau Sundai adalah nagari pemekaran dari nagari Bidar Alam kecamatan Sangir Jujuan kabupaten Solok Selatan. Dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan

---

<sup>6</sup>Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik.

<sup>7</sup>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013

publik maka pada juli 2007 berdirilah nagari Padang Limau Sundai. Nagari Padang Limau Sundai terletak dipinggiran Nagari Bidar Alam yang berbatasan dengan sungai (Sungai Batang Sangiu) untuk akses tempuh antara Padang Limau Sundai dengan Nagari Bidar Alam dihubungan dengan jembatan, hal tersebutlah Padang Limau Sundai tidak berkembang kearah yang lebih maju karena jauh dari pusat perkembangan.<sup>8</sup>

Terwujudnya pemekaran Nagari Padang Limau Sundai atas cita-cita dan dukungan seluruh relevansi masyarakat, tokoh masyarakat, kerapatan adat nagari (KAN) Bidar Alam serta putera daerah Nagari Bidar Alam-Padang Limau Sundai. Seperti diantaranya Harfison, Sh, Azwar Serta Anggota DPRD Kabupaten Solok Selatan dapil II yaitu Bapak Abdurrahman, SH yang menjabat sebagai wakil bupati Solok Selatan yang ikut memperjuangkan pemekaran Nagari Padang Limau Sundai menjadi nagari defenitif.

Nagari Padang Limau Sundai memiliki empat jorong, yaitu: jorong Koto Ranah, jorong Sibalabeh, jorong Tanjung Durian dan jorong Ranah Sungai Bamban. Kehidupan masyarakat nagari Padang Limau sundai kebanyakan adalah sebagai petani dan terbukti dari pendapatan masyarakat yang paling menonjol adalah dari sektor pertanian.

Mekarnya Nagari Padang Limau Sundai dari Nagari Bidar Alam pada Juni 2007 sudah banyak infarastruktur yang dibangun untuk memperlancar pelayanan publik, dengan banyaknya infrastruktur yang dibangun seperti, berdirinya kantor walinagari yang sudah mempunyai sarana dan prasarana yang menunjang untuk pelaksanaan layanan publik yakni, lahan parkir yang cukup luas dan adanya alur layanan yang ditempel di kantor wali, pembangunan jembatan penghubung antara Nagari Padang Limau Sundai dan Nagari Bidar Alam, pengaspalan jalan dan masuknya jaringan listrik PLN (Perusahaan Listrik Negara).

Banyaknya pembangunan infrastruktur penunjang pelayanan publik, hendaknyalah sejalan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang baik, baik dimata petugas sebagai pemberi

---

<sup>8</sup> Profil nagari Padang Limau Sundai

layanan dan baik dimata masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan survei awal peneliti di Nagari Padang Limau Sundai, Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat masih kurang memuaskan, dikarenakan adanya petugas yang sudah pulang pada jam kerja, pengurusan surat-surat yang tidak selesai pada waktunya<sup>9</sup>. Bedasarka dari hal itu maka peneliti ingin melihat pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai kecamatan Sangir Jujan kabupaten Solok Selatan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat ditarik suatu permasalahan yaitu : Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai Kecamatan Sangir Jujan Kabupaten Solok Selatan.

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang diuraikan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai Kecamatan Sangir Jujan Kabupaten Solok Selatan.

## **D. Signifikasi Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang berkembang di dalam ruang lingkup nagari.
2. Secara akademis, penelitian ini berdasarkan kajian pada mata kuliah Sistem Pemerintahan Desa dan Nagari dan sebagai tambahan pengetahuan terhadap kalangan akademisi di dalam disiplin ilmu politik.

---

<sup>9</sup> Wawancara peneliti dengan masyarakat nagari Padang Limau Sundai.