

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal fundamental yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan (*service provider*). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.”<sup>1</sup>

Sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sebagai pemenuhan hak bagi warga negara. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa:

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.”

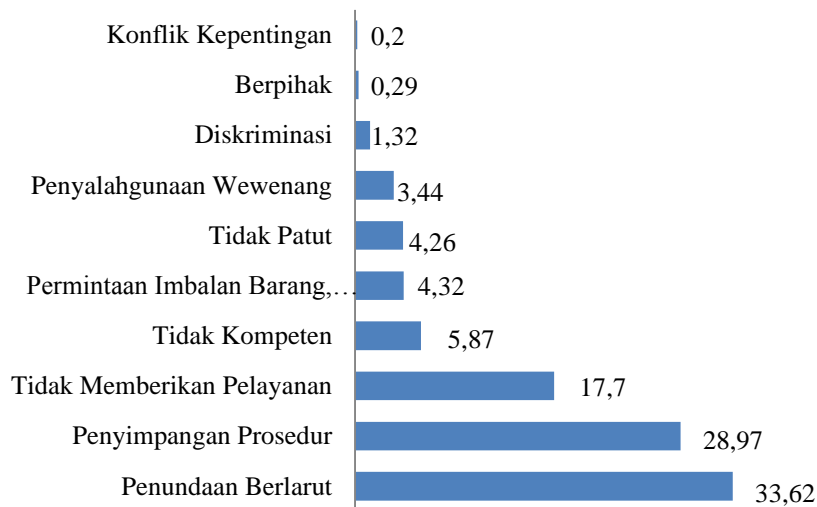
Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Karena nantinya masyarakat yang akan menilai apakah layanan yang diberikan oleh pemerintah berkualitas atau tidak. Baik atau buruknya penilaian yang diterima akan menjadi acuan atau tolak ukur tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat AG. Subarsono (Agus Dwiyanto:2014), ada tiga konsep dalam mengukur kualitas pelayanan publik yakni efisiensi, responsivitas dan non-partisan. Dimana ketiga konsep ini dijadikan sebagai indikator utama dalam penilaian kualitas pelayanan terutama pada penyelenggaraan pelayanan publik dilingkungan pemerintahan.

Penilaian kualitas pelayanan publik Indonesia masih menunjukkan indikator yang belum memuaskan. Pada tahun 2019 Ombudsman RI menyatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih memiliki kualitas yang rendah.

Ombudsman RI menerima laporan masyarakat sebanyak 7.903 laporan.<sup>2</sup> Dengan penjabaran pada bagan sebagai berikut:

**Grafik 1. 1**

**Dugaan Maladministrasi Tahun 2019**



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2019

Praktik maladministrasi masih didominasi oleh penundaan berlarut yakni sebesar 33,62 % atau sebanyak 1.837 pengaduan. Kemudian penyimpangan prosedur 28,97 % atau 1.583 laporan, dan tidak memberikan layanan 17,7 % atau 967 pengaduan<sup>3</sup>. Begitu pula pada tahun 2020 dijumpai kondisi yang tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 di tengah pandemi COVID-

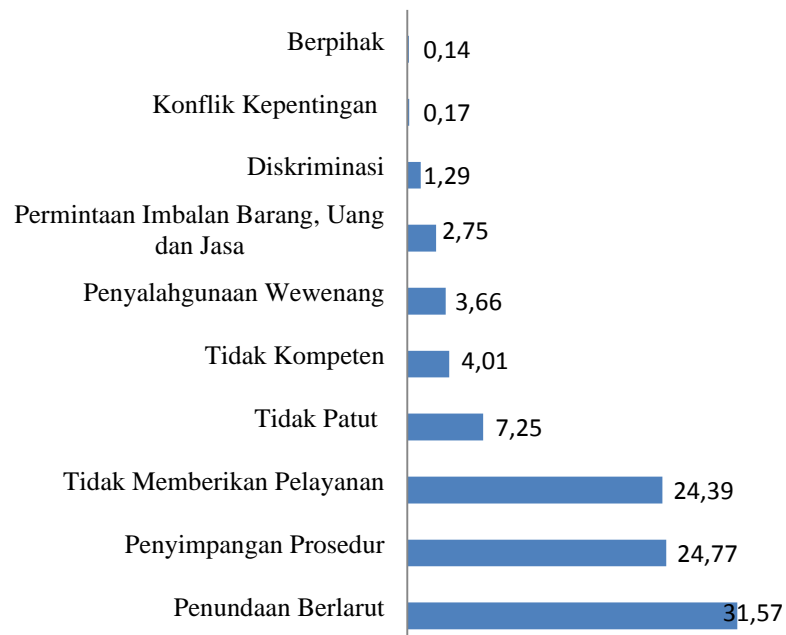
<sup>2</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019, (Diakses Pada 13 Maret 2021 di Laman [https://Ombudsman.Go.Id/Produk/?C=19&S=Sub\\_Lt\\_5a1ea951d55c4](https://Ombudsman.Go.Id/Produk/?C=19&S=Sub_Lt_5a1ea951d55c4) ), hlm. 25

<sup>3</sup> Gora Kunjana, "Ombudsman RI Sadari Pelayanan Publik Masih Kurang", *Investor Daily*, 3 Maret 2020. (Diakses Pada 03 Agustus 2020, di laman <https://Investor.Id/National/Ombudsman-Ri-Sadari-Pelayanan-Publik-Masih-Kurang> )

19 Ombudsman RI menerima pengaduan sebanyak 7.204 laporan.<sup>4</sup> Dengan penjabaran pada bagan sebagai berikut:

**Grafik 1. 2**

**Dugaan Maladministrasi Tahun 2020**



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2020

Dari bagan dapat dilihat bahwa maladministrasi masih didominasi oleh penundaan berlarut yakni sebesar 31,57%, diikuti penyimpangan prosedur 24,77%. Selanjutnya pada poin ketiga yakni tidak memberikan pelayanan , terdapat kenaikan yang cukup signifikan sebanyak 24,39%. Tidak banyak perubahan yang signifikan selain fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia belum memiliki kualitas yang prima.

<sup>4</sup> Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2020 : Mengawasi Pelayanan Publik di masa pandemi COVID-19. (Diakses Pada 13 Maret 2021 di Laman [https://Ombudsman.Go.Id/Produk/?C=19&S=Sub\\_Lt\\_5a1ea951d55c4](https://Ombudsman.Go.Id/Produk/?C=19&S=Sub_Lt_5a1ea951d55c4) ), hlm. 31

Pelayanan publik di Kabupaten Pasaman sendiri sudah terlaksana dengan baik. Seperti yang terlihat dalam Laporan Kinerja (LAKIP) Kabupaten Pasaman pada tahun 2017 seperti tabel di bawah:

**Tabel 1. 1 Capaian Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Pasaman Tahun 2017**

Uraian	2016			2017		
	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Indikator Kinerja						
Tingkat kepuasan masyarakat	25%	20%	80%	36%	20%	80%
Persentase investasi swasta	10%	12%	120%	25%	12%	120%
Rata-rata capaian		100%			100%	

Sumber : Laporan Kinerja Kabupaten Pasaman Tahun 2017

Pada tabel di atas terlihat rata-rata capaian indikator kinerja sasaran strategis kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pasaman pada tahun 2016 sebesar 100% dan tahun 2017 juga sebesar 100%. Dari survey kepuasan masyarakat diperoleh hasil sebesar 76,43 dengan tingkat kepuasan masyarakat yaitu baik, maka dari target 25 tahun 2017 tercapai 20. Kemudian di laman resmi Ombudsman RI dengan tajuk “Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, Ombudsman Akan Merapor Pemda, Kepolisian dan Kantah se-Sumbar”<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Ombudsman RI. “Nilai Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, Ombudsman Akan Merapor Pemda, Kepolisian dan Kantah se-Sumbar” Diakses pada 27 Oktober 2021 di laman

disebutkan bahwa pada tahun 2018 Kabupaten Pasaman beserta kabupaten lain yang ada di Sumatera Barat seperti Kabupaten Padang Pariaman, Kota Solok, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Sijunjung, Kota Bukittinggi, Kota Pariaman dan Kota Sawahlunto berada dalam zona hijau. Dimana zona hijau atau rapor hijau menandakan kepatuhan tinggi (81,00 - 100) terhadap Standar Pelayanan Publik.

Selanjutnya pelaksanaan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa masih rendah. Seperti salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Atik Atiatun Nafisah, dkk. yang menunjukkan secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Administrasi Pemerintahan Desa di Wilayah Kabupaten Pandeglang, diperoleh angka 69,566 berada di kategori mutu pelayanan “Kurang Baik”. Selanjutnya sumber daya manusia mendapat penilaian tidak baik oleh masyarakat hal ini karena kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat.<sup>6</sup>

Eksistensi sumber daya manusia dalam lingkup pelayanan publik sangatlah penting. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan dan mempunyai korelasi yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan<sup>7</sup>. Maka dari itu agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan baik, organisasi perlu

---

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--nilai-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-ombudsman-akan-merapor-pemda-kepolisian-dan-kantah-se-sumbar>

<sup>6</sup> Atik Atiatun Nafisah dkk. Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pemerintahan Desa di Lingkungan Kabupaten Pandeglang Tahun 2017. Garuda: Jurnal Administrasi Publik. Vol 9, No 1 (2018). Hlm. 32

<sup>7</sup> Puri Herawati. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Vol 4, No 1.(2018). Hlm.960



didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten, kompatibel. Selain itu juga harus mampu dan paham akan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik terdepan sering menemui hambatan mulai dari sarana dan prasarana yang minim, kondisi sosial masyarakat, rendahnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusi, dsb. Menurut penelitian Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud<sup>8</sup> penguasaan aparatur sipil terhadap teknologi dalam melaksanakan tugasnya masih rendah sehingga membuat proses pelayanan publik menjadi terganggu. Di era globalisasi sekarang ini penguasaan teknologi sudah menjadi kewajiban bagi pelaksana pelayanan publik.

Menurut penelitian Nansi Bella, dkk.<sup>9</sup> ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik sangat diperlukan agar pelayanan publik di Pemerintahan Desa lebih efektif dan efisien. Pasal 25 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa

“Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta

---

<sup>8</sup>Widya Kurniati Mohi dan Irmanovika Mahmud. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 6 No. 2 Tahun 2018. Hlm 108.

<sup>9</sup> Nansi Bella, dkk. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Eksekutif. Vol. 1, No. 1 (2017). Hlm. 11

bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.”

Maka dari itu, aspek-aspek di atas harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Begitu juga pelaksanaan pelayanan publik di nagari. Pemerintahan Nagari adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat nagari dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia<sup>10</sup>. Nagari Panti Timur merupakan salah satu nagari yang berada di Kecamatan Panti, Kabupaten Pasaman. Dimana baru mengalami pemekaran dari nagari induk yakni Nagari Panti pada tahun 2015.

**Tabel 1. 2 Pemekaran Nagari di Kabupaten Pasaman Tahun 2015**

No.	Nagari Induk	Nagari Pemekaran
1.	Panti	Panti Timur
		Panti Selatan
2.	Padang Gelugur	Sitombol Padang Galugua
		Bahagia Padang Galugua
		Sontang Cubadak

Sumber: Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Nomor 5 Tahun 2015

Berikut ditampilkan tabel jumlah nagari yang ada di Kecamatan Panti:

<sup>10</sup> Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Nagari



**Tabel 1. 3 Jumlah Nagari di Kecamatan Panti**

No.	Nama	Ibukota Nagari
1.	Nagari Panti	Panti
2.	Nagari Panti Timur	Kuamang
3.	Nagari Panti Selatan	Petok

*Sumber: Kecamatan Panti Dalam Angka 2019*

Nagari Panti terdiri dari tiga nagari salah satunya yakni Nagari Panti Timur. Nagari Panti Timur merupakan nagari dengan wilayah terluas di Kecamatan Panti. Hal ini terlihat dalam tabel di bawah berikut:

**Tabel 1. 4 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Nagari di Kecamatan Panti**

Nagari	Luas (km <sup>2</sup> )	Persentase Terhadap Luas Kecamatan
Panti	50,18	26,00
Panti Timur	64,17	33,00
Panti Selatan	80,15	41,00

*Sumber: Kecamatan Panti Dalam Angka 2019*

Dari tabel terlihat bahwa Nagari Panti Timur memiliki luas 80,15 km<sup>2</sup> atau 41% terhadap luas kecamatan. Sebagian besar wilayah nagari merupakan wilayah perkebunan yang menjadi mata pencaharian penduduk setempat. Jumlah penduduk di Nagari Panti Timur adalah sebanyak 10.844 jiwa<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Badan Pusat Statistik Kabupaten Pasaman. Kecamatan Panti Dalam Angka. (Pasaman: Percetakan Paresso, 2019), Hlm.61

Sepanjang berdirinya, Pemerintah Nagari Panti Timur banyak meraih prestasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Amal Rianto, Sekretaris Nagari, pada 3 Agustus 2020 mengatakan bahwa:

“Pada tahun 2017, kita memperoleh penghargaan karena telah menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan inspektorat Kabupaten Pasaman sebagai bukti kinerja Wali Nagari. Selanjutnya pada tahun 2018 kita juga memperoleh predikat Nagari Berprestasi se-kecamatan Panti serta menjadi perwakilan kecamatan untuk tingkat kabupaten. Kita juga mendapat peringkat terbaik dua Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam bidang pola asuh anak dan remaja di tingkat provinsi pada tahun 2018. Nagari Panti Timur juga menjadi juara umum lima tahun berturut-turut di perhelatan Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) tingkat kecamatan dari tahun 2016-2020”. (Wawancara peneliti dengan Amal Rianto, S.Si, selaku Sekretaris Nagari, pada 3 Agustus 2020).

Dari wawancara di atas disebutkan bahwa Nagari Panti Timur mendulang banyak prestasi mulai dari Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam bidang pola asuh anak dan remaja di tingkat provinsi pada tahun 2018, menjuarai Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) tingkat kecamatan, serta mewakili Kecamatan Panti di tingkat kabupaten sebagai Nagari Berprestasi di tahun 2018. Hal serupa juga disampaikan oleh Camat Panti, Bapak Aswar, SH, berdasarkan wawancara pada 10 Agustus beliau mengatakan bahwa:

“Nagari Panti Timur memiliki potensi yang cukup besar dan harus dikembangkan. Mereka juga termasuk nagari yang banyak mendulang prestasi. Sebut saja salah satunya MTQ, Nagari Panti Timur sering meraih juara umum tingkat kecamatan, hingga melaju ke tingkat kabupaten”. (Wawancara peneliti dengan Aswar, S.H selaku Camat Panti pada 10 Agustus 2020).

Berikut ditampilkan dalam tabel prestasi Pemerintahan Nagari Panti

Timur:

**Tabel 1. 5 Penghargaan yang Diperoleh Nagari Panti Timur**

No.	Prestasi	Tahun
1.	Penghargaan Bukti Kinerja Nagari Panti Timur yang Berada di Wilayah Kabupaten Pasaman	2017
2.	Predikat Nagari Berprestasi se-kecamatan Panti serta menjadi perwakilan kecamatan untuk tingkat kabupaten.	2018
Penghargaan lainnya		
3.	Juara umum lima tahun berturut-turut di perhelatan Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) se-Kecamatan Panti dari tahun 2016-2020	2016-2020
4.	Peringkat terbaik II (dua)Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) dalam Bidang Pola Asuh Anak Dan Remaja Tingkat Provinsi	2018

Selanjutnya berikut beberapa foto penghargaan yang diterima oleh Nagari Panti Timur yaitu:

**Gambar 1. 1 Piagam penghargaan Nagari Panti Timur**



Sumber : Dokumentasi Peneliti 2021

**Gambar 1. 2 Piala Penghargaan Nagari Panti Timur**



*Sumber : Dokumentasi Peneliti 2021*

Sebagai institusi pemerintahan, Pemerintah Nagari Panti Timur memiliki tugas untuk memajukan masyarakat nagari, salah satunya dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan administrasi. Dalam surat Keputusan Wali Nagari Panti Timur Nomor : 10 /Kpts/Wn-Pt/Vi-2018 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintahan Nagari Panti Timur disebutkan bahwa Standar Pelayanan Minimal yang ada di nagari ialah:

1. Penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan
2. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan
3. Pemberian surat keterangan
4. Penyederhanaan pelayanan
5. Pengaduan masyarakat

Berikut jenis pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Nagari Panti Timur berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasi Pemerintahan, yaitu:

**Tabel 1. 6 Jenis Pelayanan Administrasi Pemerintahan Nagari Panti Timur**

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian (Per Hari Kerja)
1.	Surat Keterangan Usaha (SKU)	1 hari
2.	Surat NA	2 hari
3.	Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB)	1 hari
4.	Surat Keterangan Tanah (SKT)	2 hari
5.	Surat Keputusan (SK)	1 hari
6.	Surat Keterangan Lain Lain (SKLL)	1 hari
	a.Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM)	1 hari
	b.Surat Keterangan Domisili (SKD)	1 hari
	c.Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua	1 hari
	d.Surat Keterangan Ahli Waris	1 hari
	e.Surat Keterangan Meninggal Dunia	1 hari
	f. Surat Keterangan Domisili Perusahaan	1 hari
	g. Surat Keterangan Izin Perjalanan	1 hari
	i. Surat Keterangan Belum Menikah	1 hari
	j. Surat Rekomendasi	1 hari
	h.Surat Keterangan Hilang	1 hari

*Sumber : Kantor Wali Nagari Panti Timur 2020*

Jumlah pelayanan administrasi yang ada di Kantor Wali Nagari Panti Timur adalah sebanyak enam buah dengan Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat NA, Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB), Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Keputusan (SK), dan Surat Keterangan Lain Lain (SKLL). Untuk Surat Keterangan Lain Lain (SKLL) juga memiliki sebanyak delapan jenis surat.



Rata-rata penyelesaian surat dapat dilakukan dalam satu hari kerja. Untuk surat yang memerlukan waktu lebih dari satu hari kerja dikarenakan dalam penyelesaiannya membutuhkan tanda tangan dari Wali Nagari dan tokoh masyarakat yang mana kehadirannya tidak pasti.

Selanjutnya berikut tabel jumlah permohonan surat yang masuk di Kantor Wali Nagari Panti Timur dari tahun 2019-2020.

**Tabel 1. 7 Jumlah Permohonan Surat Masuk Tahun 2019 - 2020**

No.	Jenis Surat	Jumlah	
		2019	2020
1.	Surat Keterangan Usaha	576	805
2.	Surat NA	170	149
3.	Surat Keterangan Berkelakuan Baik	437	474
4.	Surat Keterangan Tanah	82	63
5.	Surat Keputusan	28	53
6.	Surat Keterangan Lain-Lain		
	a. Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM)	538	419
	b. Surat Keterangan Domisili (SKD)	367	322
	c. Surat Keterangan Lain-Lain	615	774

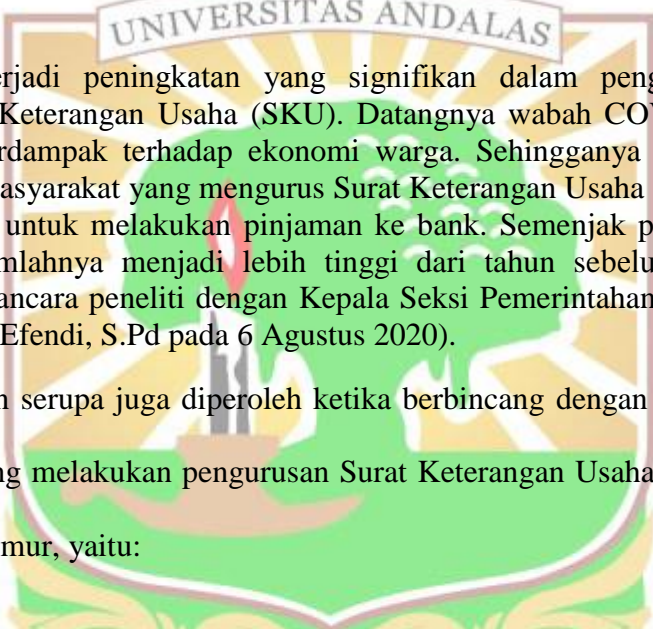
*Sumber : Kantor Wali Nagari Panti Timur*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada banyak permohonan surat yang masuk di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Terjadi peningkatan maupun penurunan jumlah permohonan surat masuk di tahun 2019 dan 2020,



seperti salah satu yang paling menonjol ialah Surat Keterangan Usaha (SKU) dengan 576 permohonan di tahun 2019 mengalami peningkatan yang tinggi di tahun 2020, yakni sebanyak 805 permohonan. Tingginya peningkatan jumlah permohonan SKU ini sedikit banyaknya disebabkan oleh tidak stabilnya kondisi ekonomi masyarakat di tengah wabah COVID-19.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Irwan Efendi, S.Pd pada 6 Agustus 2020, beliau mengatakan bahwa:



“Terjadi peningkatan yang signifikan dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha (SKU). Datangnya wabah COVID-19 ini berdampak terhadap ekonomi warga. Sehingga banyak dari masyarakat yang mengurus Surat Keterangan Usaha sebagai syarat untuk melakukan pinjaman ke bank. Semenjak pandemi ini jumlahnya menjadi lebih tinggi dari tahun sebelumnya”. (Wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan Bapak Irwan Efendi, S.Pd pada 6 Agustus 2020).

Jawaban serupa juga diperoleh ketika berbincang dengan Neti, salah satu masyarakat yang melakukan pengurusan Surat Keterangan Usaha di Kantor Wali Nagari Panti Timur, yaitu:

“Saya mengurus Surat Keterangan Usaha mau saya gunakan untuk melakukan pinjaman ke Bank. Selama pandemi ini penghasilan menjadi menurun dan tidak mencukupi kebutuhan.” (Wawancara peneliti dengan Neti selaku pengguna layanan pada 6 Agustus 2020).

Persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat Surat Keterangan Usaha (SKU) ialah membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP). Meski persyaratan yang dibutuhkan tidak banyak, akan tetapi masih dijumpai masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan tersebut. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan masyarakat terkait apa saja berkas yang menjadi

persyaratan dalam mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU). Hal ini seperti yang disampaikan oleh Pak Mawardi selaku pengguna layanan:

“Kalau waktu pertama kali saya mengurus Surat Keterangan Usaha (SKU) saya tidak tahu apa saja yang perlu dibawa. Syaratnya tidak lengkap dan disuruh pulang lagi sama stafnya. Tapi kalau sekarang karena sudah sering mengurus kesini jadinya sudah tahu syaratnya. Menurut saya memang perlu dilakukan pemberitahuan tentang syarat tadi agar masyarakat tidak kesusahan juga.” (Wawancara peneliti dengan Mawardi selaku pengguna layanan pada 22 Desember 2021).

Selanjutnya, dari pengamatan peneliti pelaksanaan pelayanan publik yakni pembuatan Surat Keterangan Usaha belum berjalan dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kedisiplinan pegawai yang masih rendah. Para pegawai sering datang terlambat yang mana menghambat pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh pak Mawardi berikut:

“Untuk pegawai saya lihat sering terlambat datang. Kita sudah sampai pagi mau mengurus apa-apa supaya cepat tahunya masih sepi, tidak ada orang. Ya mau tidak mau terpaksa kita tunggu”. (Wawancara peneliti dengan Mawardi selaku pengguna layanan pada 22 Desember 2021).

Kantor Wali Nagari Panti Timur melalui Pak Amal Rianto, S.Si selaku Sekretaris Nagari juga menyetujui hal tersebut. Masih dijumpai Perangkat Nagari yang datang terlambat dari jam masuk yang telah ditentukan.

“Itu benar. Perangkat Nagari kita memang belum semuanya yang datang tepat waktu pukul 07.30 WIB. Masih ada yang terlambat, tapi dari nagari hal ini sudah jadi bahan evaluasi tersendiri untuk kedepannya.” (Wawancara peneliti dengan Pak Amal Rianto, S.Si selaku Sekretaris Nagari, pada 22 Desember 2021)

Berdasarkan jumlah permohonan yang paling tinggi dari jenis surat yang lain serta hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan, sehingganya

peneliti menjadikan Surat Keterangan Usaha sebagai jenis pelayanan yang akan peneliti teliti di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Kantor Wali Nagari Panti Timur dipilih sebagai lokus penelitian dengan beberapa pertimbangan. Pertama, Nagari Panti Timur merupakan hasil pemekaran dari nagari induk yakni Nagari Panti. Nagari Panti Timur berangkat dari nagari persiapan pada tahun 2015 dan kemudian menjadi nagari defenitif pada tahun 2017.

Disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Desa<sup>12</sup>, bahwa pemekaran desa memiliki tujuan yaitu:

“Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Desa; mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat desa; mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik; meningkatkan kualitas tata kelola Pemerintahan Desa; dan meningkatkan daya saing desa”.

Kedua, Nagari Panti Timur termasuk nagari yang berprestasi hal ini dapat dilihat dari sejumlah penghargaan-penghargaan yang diterimanya. Apalagi dengan statusnya yang masih tergolong nagari baru tentu patut diapresiasi. Ketiga, potensi daerah yang sangat besar. Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya, Nagari Panti Timur ditunjuk menjadi salah satu sentra pengembangan komoditas serai wangi di Kabupaten Pasaman. Dengan pengelolaan potensi daerah yang baik tentu akan mendatangkan kesejahteraan bagi masyarakat yang berada di dalamnya.

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Desa

Prestasi serta potensi daerah yang dimiliki oleh Nagari Panti Timur menarik perhatian peneliti. Terutama dengan statusnya yang merupakan nagari pemekaran yang mana diasumsikan dapat menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai perwujudan tujuan pemekaran desa itu sendiri. Pelayanan administrasi memang menjadi salah satu produk pelayanan publik yang harus dapat dipenuhi oleh pemerintah, termasuk oleh Pemerintahan Nagari Panti Timur. Disamping banyaknya prestasi yang diraih oleh Nagari Panti Timur, dalam pelaksanaan pelayanan publik peneliti menemukan beberapa masalah.

Berdasarkan pra observasi yang peneliti lakukan di Kantor Wali Nagari Panti Timur, ada beberapa masalah terkait pelayanan publik yang peneliti temukan. Mulai dari minimnya informasi terkait prosedur pelayanan, pegawai yang masih banyak datang terlambat, ketiadaan kotak saran untuk menampung kritikan dan masukan dari pengguna layanan, dan lain sebagainya. Untuk menjabarkan fenomena tersebut peneliti menggunakan tiga indikator pelayanan publik oleh AG. Subarsono yakni efisiensi, responsif, dan non-partisan.

Efisiensi pelayanan adalah adanya perbandingan antara input dan output pelayanan. Input pelayanan seperti waktu dan biaya pelayanan yang tidak memberatkan masyarakat, output pelayanan berupa produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Pelaksanaan efisiensi dalam mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan menampilkan informasi yang lengkap terkait prosedur pelayanan. Hal ini

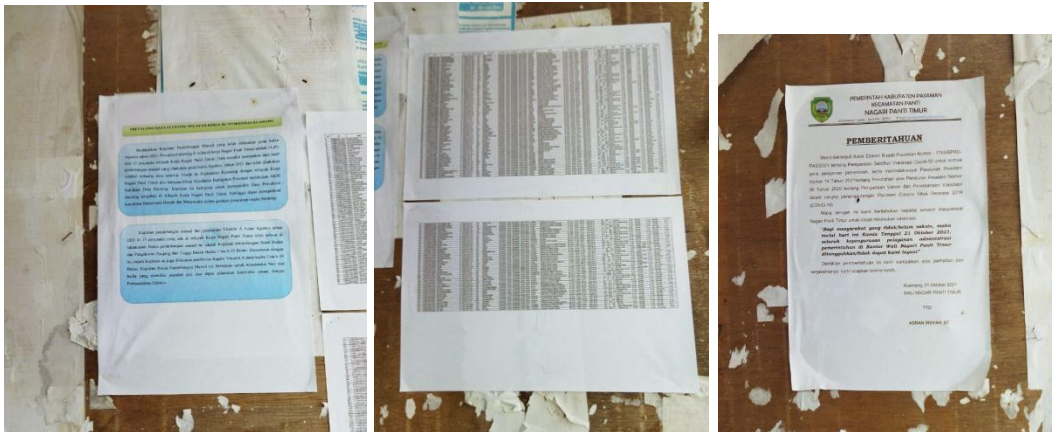


agar masyarakat tidak kebingungan terkait prosedur pelayanan dan pelayanan pun dapat dilakukan dengan cepat.

Akan tetapi di Kantor Wali Nagari Panti Timur standar pelayanan tidak dipublikasikan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 27 sudah disebutkan bahwa rancangan standar pelayanan wajib dipublikasikan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah ditandatangani berita acara penyusunan standar pelayanan untuk mendapatkan masukan atau tanggapan dari masyarakat. Begitu juga dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 disebutkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kebenaran isi dari standar pelayanan.

**Gambar 1. 3 Papan Informasi Kantor Wali Nagari Panti Timur**





Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2021

Papan informasi tidak dimanfaatkan dengan maksimal untuk menampilkan standar pelayanan seperti prosedur, biaya, jangka waktu. Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa papan informasi hanya berisi informasi lain seperti pemberitahuan wajib vaksin, informasi data stunting, daftar nama penerima bantuan, dan lain sebagainya. Sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat, terutama bagi yang baru pertama kali melakukan pengurusan surat di Kantor Wali Nagari Panti Timur.

Masyarakat yang tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan sering mengalami kekurangan berkas untuk mengurus surat, mau tidak mau masyarakat terpaksa harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang kurang<sup>13</sup>. Hal ini membuat biaya dan waktu yang harus dikorbankan bertambah menjadi dua kali lipat. Kondisi ini tentu mempengaruhi jalannya proses pelayanan yang efektif dan efisien kepada penerima layanan.

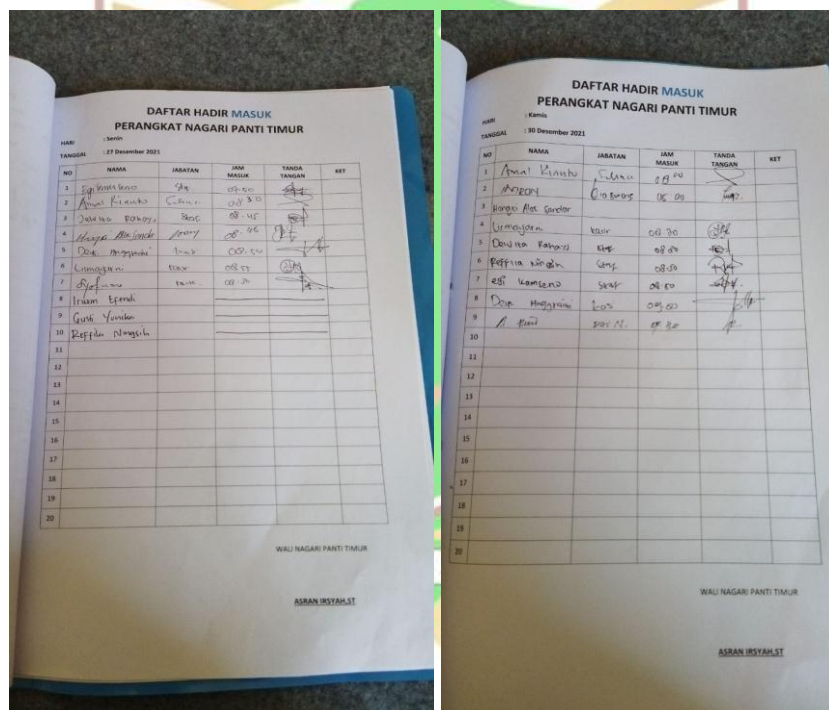
<sup>13</sup> Kutipan Wawancara dengan Ibnu, masyarakat yang mengurus surat di Kantor Wali Nagari Panti Timur



Selanjutnya terkait kehadiran pegawai untuk tepat waktu yang masih rendah. Agar pelayanan tidak terganggu tentunya harus didukung dengan kehadiran pegawai yang tepat waktu. Menurut Peraturan Bupati Pasaman Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Disiplin Perangkat Nagari dalam Pasal 5 disebutkan bahwa jam kerja perangkat nagari setiap harinya dimulai pada pukul 07.30 WIB. Akan tetapi berdasarkan hasil observasi peneliti masih banyak ditemukan pegawai yang datang terlambat. Hal ini dapat dilihat pada gambar di bawah berikut:



**Gambar 1. 4 Daftar Hadir Masuk Perangkat Nagari Panti Timur**



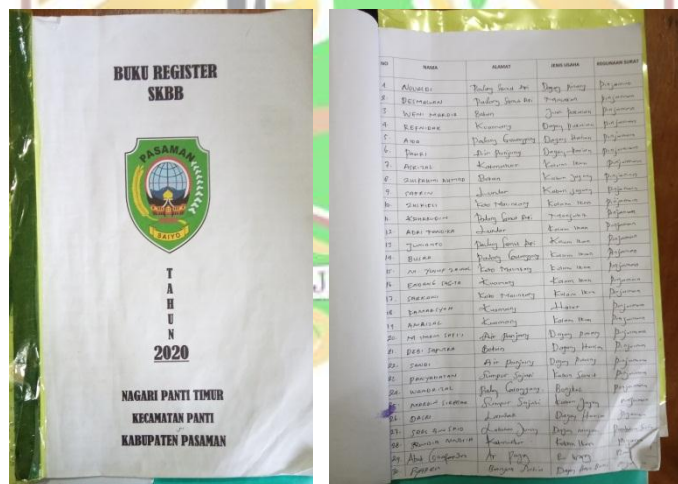
*Sumber :Dokumentasi Peneliti, 2021*

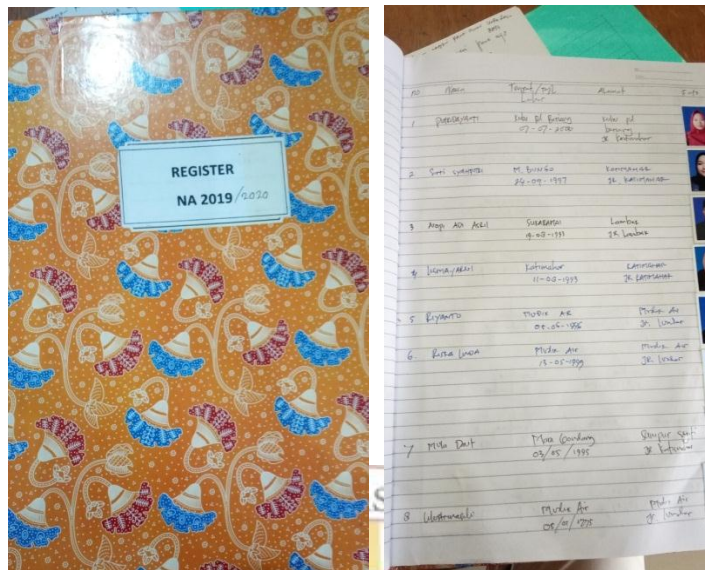
Dari gambar yang ditampilkan di atas dapat dilihat bahwa tidak ada dari Perangkat Nagari yang datang tepat waktu pukul 07.30 WIB. Kedatangan tercepat ialah pukul 07.50 WIB yang mana terlambat sebanyak 20 menit. Begitupun dengan yang lain yang datang bahkan hampir pukul 09.00 WIB.

Kondisi ini tentu sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU).

Masalah selanjutnya yang ditemukan oleh peneliti yaitu, tidak maksimalnya penggunaan komputer dalam proses pencatatan data untuk arsip. Kemajuan teknologi saat ini sedikit banyaknya mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti yang peneliti temui di Kantor Wali Nagari Panti Timur pencatatan penerima layanan atau buku register masih dilakukan secara manual atau tulis tangan. Buku register merupakan buku yang mencatat informasi terkait permohonan surat masuk di Kantor Nagari Panti Timur.

**Gambar 1. 5 Buku Register Permohonan Surat Masuk di Kantor Wali Nagari Panti Timur**





Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2020

Padahal ada banyak keuntungan yang diperoleh dengan memanfaatkan komputer dalam mencatat buku register. Proses pencatatan dapat dilakukan dengan lebih rapi, cepat dan mudah. Ketepatan penelitian lebih tinggi dan jika pun terdapat kesalahan dalam penelitian dapat segera diperbaiki tanpa merusak catatan. Selanjutnya dengan penggunaan komputer data lebih tersimpan aman dan jauh dari resiko kerusakan fisik, serta data juga dapat disimpan secara daring atau *online* seperti misalnya menggunakan *google drive*

Responsif pelayanan merupakan bagaimana kemampuan organisasi publik dalam memahami kebutuhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari segi responsif pelayanan di Kantor Wali Nagari Panti Timur peneliti masih menemukan adanya pegawai yang tidak menerapkan prinsip pelayanan 3S (Senyum, salam, sapa) saat melayani masyarakat. Selain itu juga pegawai sering ditemui berbicara dengan pegawai lain di jam kerja yang membuat proses pelayanan menjadi terganggu. Padahal dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 34 juga sudah disebutkan perilaku pelaksana pelayanan publik yang harus diterapkan yaitu diantaranya, santun dan ramah, profesional, tidak mempersulit, cermat, dan lain sebagainya.

Terlebih di Kantor Wali Nagari Panti Timur tidak menyediakan kotak saran untuk menampung kritik dan masukan masyarakat. Padahal sebagai organisasi publik keberadaan kotak saran sangat penting untuk bahan evaluasi organisasi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 menegaskan bahwa penyelenggara memiliki kewajiban untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat dengan menyediakan sarana serta pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan tersebut. Serta selanjutnya menindaklanjuti pengaduan yang masuk dari masyarakat.

Terkait keadilan dan kesamaan hak (non-partisan) dalam pelayanan publik juga harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan. Adanya diskriminasi akan merusak kepercayaan publik, dalam hal ini kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Pemberian pelayanan sesuai dengan nomor antrian akan mempermudah proses pelayanan. Hanya saja di Kantor Wali Nagari Panti Timur tidak menggunakan nomor antrian sehingga terkadang ada beberapa dari masyarakat yang langsung menerobos saja tanpa memperhatikan pengguna lain yang sudah menunggu lama. Begitu pula dengan praktik orang dalam yang masih peneliti temukan di lapangan. Dimana penyelesaian surat dapat lebih cepat dilakukan jika memiliki hubungan kekeluargaan dengan pegawai. Agar kepercayaan masyarakat tidak rusak, maka perlu kebijaksanaan instansi menyikapi hal ini.



Dari observasi peneliti di atas, peneliti menemukan fenomena penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Peneliti ingin mengetahui apakah dengan status pemekaran nagari yang disandanginya serta prestasi dan potensi yang dimiliki oleh Nagari Panti Timur sejalan dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mendeskripsikan pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Panti Timur.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan adalah:

Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman?

## **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan :

Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kajian bagi mahasiswa Administrasi Publik, dan tidak lupa secara umum dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa di luar jurusan Administrasi Publik yang berkepentingan, serta dapat

menjadi bahan referensi kajian menyangkut Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi pemerintah terkait pembahasan Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman.

