



To link to this article: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>



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

**Weni Artitania**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas  
[weniartitania@gmail.com](mailto:weniartitania@gmail.com)

**Roni Ekha Putera**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas  
[roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

**Yoserizal**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas  
[yoserizaljarjis@yahoo.com](mailto:yoserizaljarjis@yahoo.com)

### Abstract

The purpose of this study was to describe the quality of public services in the Office of the Wali Nagari Panti Timur. The study was conducted on public services, especially in the Business Certificate (SKU). With this research, it is hoped that the Nagari Panti Timur government can provide quality services effectively and efficiently in order to achieve public satisfaction. The theory that is used is the public service quality theory with three variables, namely efficiency, responsiveness, and non-partisanship. Data collection methods used are interviews, observation and documentation. Interview informants were selected using purposive sampling method and accidental sampling method. To obtain data validity, researchers triangulated data sources. This study found that the quality of public services at the Wali Nagari Panti Timur Office, especially in making Business Certificates (SKUs) so far has not been carried out well. The three variables, namely efficient, responsive, and non-partisan, have not been fully achieved. Based on the results of the research conducted, it was found that the level of discipline of the Nagari apparatus was still low and often arrived late, the lack of clarity of information related to service standards which caused confusion for service users, and the suggestion box was broken making it difficult for the process of submitting public complaints to the Nagari Panti Timur government.

**Keywords:** quality of public service, Nagari government, public satisfaction

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Kajian dilakukan pada pelayanan publik terutama dalam Surat Keterangan Usaha (SKU). Dengan penelitian ini diharapkan pemerintahan Nagari Panti Timur dapat memberikan pelayanan berkualitas dengan efektif dan efisien demi tercapainya

Corresponding author(s): [roniekhaputera@soc.unand.ac.id](mailto:roniekhaputera@soc.unand.ac.id)

**Article history:** Received, 24 January 2022; Revised, 3 April 2022; Accepted, 8 May 2022.

To cite this article: Artitania, W., Putera, R. E., & Yoserizal. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>

kepuasan masyarakat. Teori yang dijadikan acuan adalah teori kualitas pelayanan publik dengan tiga variabel yaitu efisiensi, responsivitas, dan non-partisan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan wawancara dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan metode *accidental sampling*. Untuk mendapatkan data yang valid, peneliti melakukan triangulasi sumber data. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sejauh ini belum terlaksana dengan baik. Ketiga variabel yakni efisien, responsif, dan non-partisan belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tingkat disiplin Perangkat Nagari masih rendah dan sering datang terlambat, tidak adanya kejelasan informasi terkait Standar Pelayanan yang menimbulkan kebingungan pengguna layanan, serta kondisi kotak saran yang rusak sehingga menyulitkan proses penyampaian aduan masyarakat kepada Pemerintahan Nagari Panti Timur.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan publik, pemerintahan Nagari, kepuasan masyarakat.

## PENDAHULUAN

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.

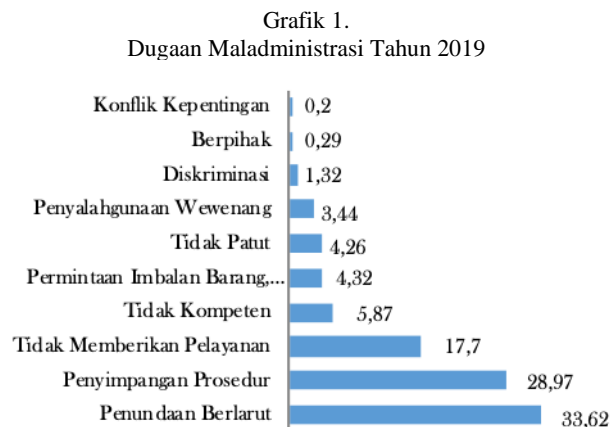
Sebagai penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik, negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik sebagai pemenuhan hak bagi warga negara. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani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

Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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. Dengan penjabaran pada bagan sebagai berikut

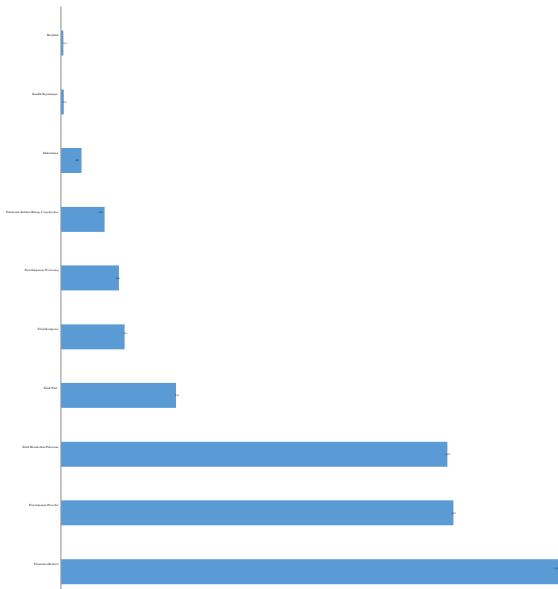


Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI 2019

Praktik maladministrasi masih didominasi oleh penun daan 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 (Kunjana, 2020). Begitu pula pada tahun 2020 dijumpai kondisi yang tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 di tengah pandemi COVID-19 Ombudsman RI menerima pengaduan sebanyak 7.204 laporan. Dengan penjabaran pada bagan sebagai berikut:

Grafik 1  
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.

Kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa juga masih rendah. 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 (2018:108) 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.

Sebagai institusi pemerintahan, Pemerintah Nagari Panti Timur memiliki tugas untuk memajukan masyarakat nagari, salah satunya dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pelayanan administrasi. Berikut tabel jumlah permohonan surat yang masuk di Kantor Wali Nagari Panti Timur dari tahun 2019-2020.

Tabel 1. 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.

Dari 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 yakni standar pelayanan yang tidak dipublikasikan kepada masyarakat. Sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat, terutama bagi yang baru pertama kali melakukan pengurusan surat di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Selanjutnya kehadiran pegawai untuk tepat waktu yang masih rendah. masih banyak ditemukan pegawai yang datang terlambat di atas pukul 07.30 WIB. Kemudian terkait penggunaan komputer dalam proses pencatatan data untuk arsip yang masih manual. Pencatatan penerima layanan atau buku register masih dilakukan secara manual atau tulis tangan yang rentan terjadi kesalahan dalam pencatatan maupun kerusakan terkait data itu sendiri.

Responsif yakni masih dijumpai 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 bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan Nagari Panti Timur kepada masyarakat. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Panti Timur.

**METODE**

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dimana peneliti berusaha untuk membuat deskripsi dari gambaran tentang keadaan yang ada di lapangan sebagaimana adanya, dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pemilihan informan penelitian dengan *purposive sampling*, sedangkan untuk informan triangulasi menggunakan *purposive sampling* dan *accidental asampling*. Teknik analisis data yang digunakan ialah melalui alur yakni pengumpulan data, reduksi data, analisis data dan penarikan kesimpulan

(Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Untuk hasil penelitian yang lebih valid maka dilakukan triangulasi sumber data.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Nagari Panti Timur sebagai unit satuan pemerintahan terdepan harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di dalam Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik harus mampu mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Jika pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan ekspektasi atau harapannya, maka pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan baik dan sebaliknya. Berdasarkan kajian dari AG. Subarsono terdapat tiga indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Efisien

Prinsip efisien merupakan salah satu variabel yang sangat penting. Prinsip efisien dapat dijelaskan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila mencapai output/hasil pelayanan dengan menggunakan input/usaha yang seminimal mungkin.

a) Kejelasan Informasi Terkait Standar Pelayanan

Kantor Wali Nagari Panti Timur sudah memiliki Standar Pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ditampilkan Standar Pelayanan Kantor Wali Nagari Panti Timur

Tabel 2. Standar Pelayanan Kantor Wali Nagari Panti Timur

No.	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Surat Keterangan / Rekomendasi
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi Kartu Keluarga (KK). 2. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon membawa Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh Kepala Jorong. 2. Kasi memeriksa kelengkapan dokumen dan membuat surat keterangan / rekomendasi. 3. Meneliti/merevisi dan Memaraf 4. Menandatangani surat keterangan / rekomendasi 5. Pencatatan register surat keterangan / rekomendasi 6. Surat Keterangan / Rekomendasi diberikan kepada Pemohon
4	Jangka Waktu Penyelesaian	10 – 15 menit (bila pimpinan ada di tempat), kalau pimpinan dinas luar bisa ditinggal dan dijemput lagi besok harinya bila sudah ditandatangani pimpinan.
5	Biaya	GRATIS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Email : <a href="mailto:nagaripantitmur@gmail.com">nagaripantitmur@gmail.com</a> 2. Kotak Saran

Sumber: Kantor Wali Nagari Panti Timur

Akan tetapi Standar Pelayanan tersebut tidak dipublikasikan secara langsung kepada pengguna layanan yang ingin mengakses pelayanan. Hal ini dikarenakan ketersediaan ruang yang minim untuk menempel informasi terkait Standar Pelayanan di ruang pelayanan. Sehingga masih banyak dari masyarakat yang kebingungan dengan biaya, waktu, persyaratan dan alur dari pelayanan di Kantor Wali Nagari Panti Timur. Masyarakat terpaksa pulang ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini tentu sangat tidak efektif dan efisien dari segi waktu maupun biaya.

#### b) Kepastian Waktu Pelayanan

Waktu yang dibutuhkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh produk layanan tidaklah lama. Untuk membuat Surat Keterangan Usaha dan surat keterangan atau pengantar lainnya cukup dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan salah satunya Kartu Keluarga (KK), maka surat yang dibutuhkan sudah dapat diterima hari itu juga. Jika produk layanan tidak selesai dalam satu hari, maka produk layanan dapat diambil lagi besok.

#### c) Kepastian Biaya Pelayanan

Pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sama sekali tidak ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat. Praktik pungli juga tidak dibenarkan karena bertentangan dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Setiap pelaku pungli akan diproses sesuai dengan aturan yang berlaku, seperti pemberian Surat Peringatan (SP) oleh Wali Nagari. Meski demikian, dari hasil observasi peneliti masih ditemukan masyarakat yang masih belum paham terkait biaya pelayanan, yaitu dengan menanyakan biaya dari pengurusan surat-menyurat. Hal ini dikarenakan oleh ketidaktahuan masyarakat terkait Standar Pelayanan yang ada.

#### d) Penggunaan Alat Bantu Komputer

Kantor Wali Nagari Panti Timur sudah menggunakan komputer dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk administrasi kependudukan yaitu pembuatan surat menyurat ada dua komputer yang dioperasikan dengan penempatan satu di ruang pelayanan dan satu lagi di ruang Kasi Pemerintahan. Selain itu komputer juga dilengkapi dengan masing-masing satu alat *printer* untuk mencetak permohonan surat dari pengguna layanan. Pelayanan publik juga didukung oleh kemampuan pegawai yang baik. Pegawai yang menempati bidang pelayanan sudah mampu menguasai dan mengoperasikan komputer. Segala permohonan surat yang masuk dapat langsung diproses dengan cepat tanpa ada kendala. Sehingga kemampuan pegawai tidak menjadi halangan dalam kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik.

#### e) Kedisiplinan Pegawai

Tingkat kedisiplinan para perangkat nagari masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dengan banyaknya dijumpai pegawai yang datang terlambat.

Pegawai datang di atas pukul 07.30 WIB yang mana merupakan jam masuk yang telah ditentukan. Meja pelayanan masih ditemui kosong tanpa petugas ketika masyarakat sudah datang untuk dilayani. Sehingga mau tidak mau masyarakat harus menunggu kehadiran pegawai terlebih dahulu. Selain itu ada kelonggaran keterlambatan yang diberikan kepada pegawai. Selama pegawai tersebut telah meminta izin kepada Sekretaris Nagari. Keterlambatan pegawai terutama bidang pelayanan tampaknya bukan menjadi masalah selama masih bisa dihandle oleh pegawai lain.

## 2. Responsif

Prinsip dari responsivitas adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun skala prioritas kebutuhan masyarakat dan menjawabnya ke dalam berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik.

#### a) Tidak Menunda Proses Pelayanan

Pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) di Kantor Wali Nagari Panti Timur tidak terjadi penundaan berlarut. Akan tetapi tidak didukung dengan kedisiplinan pegawai. Seperti yang sudah peneliti jelaskan sebelumnya, masih banyak dari pegawai yang datang terlambat. Selain itu juga masih ditemukan pegawai yang melakukan kegiatan lain di luar tupoksinya di jam kerja. Seperti berbicara atau bergosip dengan sesama pegawai di luar konteks pelayanan.

#### b) Melayani dengan Senyum, Salam, dan Sapa

Pelayanan dengan memberikan senyum kepada masyarakat yang datang setiap harinya sudah mulai maksimal. Dari hari ke hari masyarakat yang datang dilayani dengan ramah dan senyuman dari petugas. Meski tidak dipungkiri masih ada dari beberapa petugas yang melayani masyarakat dengan sedikit jutek. Maka dari itu, dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber di atas, Kantor Wali Nagari Panti Timur sangat ramah dalam melayani masyarakat. Menurut pengguna layanan, setiap masyarakat yang datang akan dilayani dengan salam, senyuman dan juga sapaan oleh petugas. Sehingga masyarakat merasa dihargai dengan adanya komunikasi yang baik dari petugas. Selain itu adanya pola komunikasi yang berbasis kekeluargaan dan bahasa daerah lebih mempererat hubungan antara pengguna layanan dengan penyelenggara pelayanan publik yakni masyarakat dengan Kantor Wali Nagari Panti Timur.

#### c) Menerima Komentar dan Masukan Pengguna Layanan

Penyampaian aduan oleh pengguna belum terlaksana dengan baik hal ini dikarenakan kondisi kotak saran yang tidak memadai alias rusak. Mengatasi hal tersebut pihak Kantor Wali Nagari Panti Timur mewisudahi aduan masyarakat dengan dua cara yaitu formal dan informal. Dimana secara formal pengaduan dilakukan langsung di Kantor Wali Nagari saat jam kerja, sedangkan secara informal masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran kepada pegawai ketika

bertemu di luar jam kerja dalam kondisi yang tidak kaku. Meski demikian tidak banyak dari masyarakat yang berani menyampaikan aduannya secara langsung. Sehingga kotak Saran masih menjadi pilihan bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan.

### 3. Non-Partisan

Pelayanan publik non-partisan ialah suatu sistem yang melayani semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan SARA, yakni status sosial ekonomi, agama, etnik, kesukuan, kepartaian, dan lain sebagainya. Kesamaan dalam pelayanan publik dimana semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk menerima layanan yang berkualitas.

#### a) Tidak Berlaku Diskriminatif

Kantor Wali Nagari Panti Timur tidak melakukan tindakan diskriminatif dalam melayani masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pernyataan-pernyataan positif masyarakat dalam menanggapi pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Wali Nagari Panti Timur. Dengan tidak adanya tindakan diskriminasi, masyarakat dapat memperoleh layanan dengan cepat, mudah, dan juga adil. Dengan begitu masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diterimanya.

#### b) Melakukan Pelayanan Sesuai Dengan Urutan Antrian

Kantor Wali Nagari Panti Timur pelayanan kepada masyarakat tetap dilaksanakan berdasarkan urutan antrian, yaitu berdasarkan urutan kedatangan masyarakat. Masyarakat yang datang pertama kali akan dilayani terlebih dahulu, kemudian diikuti dengan kedatangan yang lain. Meski tidak menerapkan sistem antrian baik secara *online* maupun berupa karcis. Hal ini dikarenakan tidak terjadinya penumpukan permohonan yang terlalu signifikan dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kantor Wali Nagari Panti Timur telah melakukan pelayanan berdasarkan urutan antrian.

## PENUTUP

### Simpulan

Pemerintahan Nagari adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat nagari dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nagari Panti Timur memberikan layanan administrasi bagi masyarakat nagari dengan kurang lebih sebanyak enam belas jenis layanan. Yang mana jumlahnya berubah signifikan setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2020 Surat Keterangan Usaha (SKU) menjadi jenis layanan yang paling banyak jumlah pemohonnya.

Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Wali Nagari Panti Timur terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sejauh ini belum terlaksana dengan baik. Ketiga variabel yakni efisien, responsif, dan non-partisan belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tingkat

disiplin Perangkat Nagari masih rendah dan sering datang terlambat, tidak adanya kejelasan informasi terkait Standar Pelayanan yang menimbulkan kebingungan pengguna layanan, serta kondisi kotak saran yang rusak sehingga menyulitkan proses penyampaian aduan masyarakat kepada Pemerintahan Nagari Panti Timur.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur.

1. Kantor Wali Nagari Panti Timur harus menyegerakan melakukan publikasi informasi terkait Standar Pelayanan secara jelas di ruang pelayanan sebagai bentuk transparansi. Serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang, alur, persyaratan, dan juga waktu serta biaya dari layanan publik yang akan diterimanya.
2. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Wali Nagari Panti Timur untuk lebih tegas dalam menindaklanjuti pegawai yang tidak disiplin. Terutama bagi pegawai yang datang terlambat agar proses pelayanan publik tidak terganggu yang mana menyebabkan kerugian lebih jauh bagi masyarakat.
3. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik agar dapat memperbaiki proses penyampaian aduan, kritikan dan masukan dari masyarakat. Dimana penyelenggara pelayanan publik dapat segera menyediakan fasilitas kotak saran yang memiliki kondisi bagus dan tidak rusak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kunjana, Gora. (2020). "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> )
- 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))
- 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))

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Cetakan Kesembilan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Widya, K. M. dan Irmanovika M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 6 No. 2