



# Kualitas Sumber Daya Aparatur Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kenagarian Sungai Tunu Barat Kabupaten Pesisir Selatan

Fina Noviana<sup>1</sup>, Tarma Sartima<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Ekasakti, Indonesia

\* penulis korespondensi: novianafina99@gmail.com

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received 11 May 2022

Received in revised form 04

June 2022

Accepted 06 June 2022

## ABSTRACT

Kualitas aparatur cenderung menjadi hal terpenting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan terhadap kualitas. Sumber daya aparatur merupakan orang-orang yang bertugas dalam menjalankan suatu proses pelayanan, semakin bagus pelayanan yang diberikan aparatur tentu kualitas akan dinilai baik. Pelayanan Publik merupakan sebagai suatu pemberian Pelayan (melayani) keperluan seseorang dalam mencapai suatu tujuan yang di inginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Pelayanan publik di Nagari Sungai Tunu Barat, Pesisir Selatan, serta untuk mengetahui Strategi meningkatkan kualitas Sumber daya Aparatur dalam Pelayanan Publik Sungai Tunu Barat, Pesisir selatan, untuk mengetahui Faktor-faktor yang mendorong meningkatkan pelayanan publik di Nagari sungai Tunu Barat, Pesisir Selatan. Adapun metode pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi dan wawancara langsung. Kendalanya seperti latar belakang pendidikan aparatur, kurangnya sosialisasi aparatur mengenai program maupun pembaruan-pembaruan surat-menyurat, kurangnya partisipasi masyarakat. Upaya yang dilakukan yaitu seharusnya wali nagari yang menjabat disungai tunu barat lebih memperhatikan lagi latar belakang pendidikan aparatur dan juga dalam proses sosialisasi terhadap masyarakat lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat tidak merasa ketinggalan informasi, dan yang paling penting yaitu partisipasi masyarakat sangat diperlukan.

### Keyword:

Kualitas, Sumber Daya aparatur, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Tuntunan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur Peraturan Nagari perlu mendapatkan perhatian serius dari instansi-instansi pemerintah,

baik pemerintah provinsi, Pemerintah Kabupaten. Hak-hak beserta kewajiban sebagainya dari penerima pelayanan, memberi layanan, pemberi pelayanan dan

<sup>1</sup>novianafina99@gmail.com

pihak ketiga dipertimbangkan berdasarkan nilai-nilai profesional dan nilai-nilai sosial mengendalikan kehidupan mereka. Pemberian Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat. (Hamid, 2011)

Sehubungan dengan meningkatnya berbagai tuntutan kepada Pemerintah Nagari Sungai Tunu Barat dalam hal pelayanan administrasi kepada masyarakat tentunya menjadi salah satu agenda penting bagi Pemerintahan Nagari untuk melakukan penyempurnaan atau penataan demi meningkatkan mutu pelayannya yang baik. Apalagi upaya wali Nagari dan Sekretaris wali Nagari dalam menggiatkan roda pemerintahan untuk melayani masyarakat sangatlah dibutuhkan. Hal ini dapat dimaksudkan agar dapat menyelenggarakan kegiatan Pemerintahan dengan baik dalam rangka mengimplementasikan otonomi daerah guna mencapai mutu pelayan yang masih mempunyai beberapa kelemahan baik yang menyangkut kelembagaan pelaksanaan tugas atau pokok-pokok dan fungsi, pelaksanaan program kerja serta ketatalaksanaan (Speer, 2012). Sehingga dengan demikian timbulnya timbul permasalahan-permasalahan yang harus segera diatasi dalam konteks pelayanan Administrasi atau penataan organisasi agar efektivitas organisasi Kenagarian menjadi lebih optimal Nagari dipimpin oleh seorang Wali Nagari serta Sekretaris dalam menjalankan Pemerintahannya. Dahulu wali Nagari dibantu oleh beberapa wali jorong namun sekarang Wali Nagari dibantu oleh Sekretaris Nagari (SekNag) dan beberapa Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang jumlahnya tergantung pada kebutuhan pemerintahan Nagari tersebut.

Untuk memenuhi harapan masyarakat Nagari Sungai Tunu Barat, Kecamatan Ranah Pesisir, sejauh mana tingkat-tingkat kepuasan masyarakat

Nagari Sungai Tunu barat Mengenai Kualitas kinerja Pegawainya dalam melayani masyarakat.

Kurang kualitas pelayanan pegawai dan juga masih rendah dapat dilihat pada pengamatan yang dilakukan peneliti dari keterlambatan dalam kehadiran, tidak berangkat kerja tanpa izin tertulis dan jam istirahat yang tidak digunakan semaksimal mungkin. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.2 tahun 2018 Pemberian otonomi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, dalam lingkungan strategis globalisasi, Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan Keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Upaya percepatan terwujudnya kesejahteraan masyarakat atau kesejahteraan rakyat tersebut dalam lingkungan strategis globalisasi dan menggunakan prinsip pemerataan dan keadilan salah satunya diwujudkan melalui penetapan dan penerapan SPM (Mulia & Saputra, 2020).

Nagari Sungai Tunu Barat merupakan salah Satu Desa yang Di Kecamatan Ranah Pesisir disana terdapat desa: desa padang Sirih, Desa Koto Marapak, Desa Muara Pandan, Desa pasir Harapan, Koto Baru. Berdasarkan Permendagri No. 28 Tahun 2006 Tujuan dari pembentukan Desa adalah meningkatkan pelayanan Publik. Hal ini mengakibatkan kualitas Pelayanan Publik menjadi perhatian utama baik oleh Pemerintah maupun masyarakat.

Diharapkan dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana Pelayanan Publik di Kenagarian Sungai Tunu Barat, Kecamatan Ranah Pesisir, sehingga ke

depannya kedisiplinan serta pelayan dalam kinerja pegawai pada pelayanan di Pemerintahan Nagari dapat sesuai berjalan efektif, efisien dan bertanggung jawab.

Pendekatan teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan konsep kualitas pelayanan publik yaitu terhadap 5 variabel dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik adalah *Tangibles* (Bukti Fisik) *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (empati). Kelima faktor di atas harus dilaksanakan secara bersamaan, karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan erat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Zeithaml & Parasuraman, 2004).

## METODE PENELITIAN

Di dalam penyusunan ini penulis menulis metode penelitian deskriptif kemudian ditunjang dengan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan dan melihat variabel yang diteliti, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2019).

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah Pejabat Wali Nagari Sungai Tunu Barat, Aparatur yang ada di Kantor Wali Nagari Sungai Tunu Barat dan 3 orang masyarakat terlibat dalam pelayanan di Kantor wali Nagari Sungai Tunu Barat. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu teknik berdasarkan pada ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang di perkirakan mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau

sifat-sifat yang ada dalam populasi yang sudah di ketahui sebelumnya. “*Purpossive sampling*” dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan berdasarkan strata, *random* atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Moleong, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Nagari Sungai Tunu Barat, Pesisir Selatan

Kualitas sumber daya aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kenagarian sungai tunu barat, kabupaten pesisir selatan yaitu sudah memberikan bentuk pelayanan sesuai dengan undang-undang sebagai dasar bentuk pelayanan yaitu Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik serta juga sesuai dengan keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003, namun berdasarkan jawaban dari masyarakat yang pernah membutuhkan pelayanan di kantor wali nagari tersebut masih ada kekurangan pelayanan para aparaturnya yang tidak sesuai dengan prosedur atau sesuai SOP dalam melayani terhadap masyarakat itu menyebabkan secara tidak langsung kantor wali nagari belum sepenuhnya memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakatnya.

a. Alur Pelayanan administrasi pada kantor wali nagari dalam pelayanan publik

Alur pelayanan yang digunakan oleh pihak kantor wali nagari sungai tunu barat sesuai dengan alur yang semestinya namun aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat tersebut, sebaiknya aparatur yang bekerja tersebut lebih cepat tanggap dan juga cepat

memberikan jalan keluar jika ada hambatan yang tidak dapat terpenuhi oleh aparatur itu sendiri serta saran penulis selalu menggunakan sistem antrian tanpa adanya perbedaan antara keluarga dengan orang lain.

- b. Langkah-langkah yang Dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Langka-langkah yang akan dilakukan dalam meningkatkan pelayanan adalah selalu menjalankan hal-hal yang berdampak positif seperti memberikan ketegasan kepada aparatur dan langkah yang lain yang harus dilakukan seperti cepat tanggap dalam melayani masyarakat, mendengarkan keluhan masyarakat serta menjaga kesopanan sangat penting, cepat dan tepat tanpa merugikan orang lain dan lain-lain dan juga sebaiknya mencari solusi jika ada permasalahan
- c. Strategi meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Pelayanan Publik

Nagari sudah memberikan strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dalam Pelayanan Publik di Nagari Sungai Tunu barat, Kabupaten Pesisir Selatan sesuai peraturan dan sesuai SOP semua itu telah dilakukan semaksimal mungkin namun yang diketahui oleh masyarakat yaitu aparatur yang bekerja di kantor wali nagari sungai tunu barat sebaiknya menyesuaikan dengan latar belakang pendidikan yang cocok dengan profesinya masing-masing karena banyak ditemukan bahwa aparatur yang bekerja disana umumnya lulusan SMA serta ada yang sarjana namun latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan yang diharapkan, hal itu agar menunjangnya kualitas pelayanan yang berbeda pula. Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas sumber daya

aparatur sudah maksimal namun, memang perlu ada beberapa yang harus dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang lebih baik lagi. Dalam upaya mewujudkan pelayanan administrasi yang baik untuk nagari sungai tunu barat ke depannya, maka aparatur Nagari serta masyarakat setempat harus memperhatikan latar belakang pendidikan. Para aparatur yang bekerja serta meningkatkan sumber daya aparatur dengan lebih giat dan juga baiknya menyesuaikan lagi dengan latar belakang pendidikan maupun dalam melakukan studi tiru ke nagari yang memenangkan pelayanan publik di dalam daerah maupun luar daerah, dan tidak hanya itu juga dapat melakukan seminar pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan strategi pelayanan di Kantor wali nagari sungai tunu barat

- d. Meningkatkan Fasilitas Kantor Wali Nagari Sungai Tunu Barat

Dari semua tanggapan para informan jawabannya hampir sama yaitu belum memadai fasilitas serta tidak disediakannya masker kepada masyarakat di kantor wali nagari sungai barat, namun pihak kantor dari wali nagari sudah berusaha untuk melengkapi sarana dan prasarana itu ,hanya saja agak terhambat disebabkan oleh renovasi kantor tersebut.

- e. Meningkatkan Kualitas Sosialisasi Bersama Masyarakat Sungai Tunu Barat.

Sosialisasi kepada masyarakat sudah dilaksanakan namun dengan berbagai alasan dan kendala seperti kesibukan dan masih adanya wabah penyakit/ covid 19 itu menyebabkan sosialisasi tidak sesuai dengan yang diharapkan bersama.

## Faktor-faktor yang Pendorong Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Seluruh faktor pendorong agar kualitas pelayanan di kenagarian Sungai tunu Barat sudah dijalankan mulai dari pihak menjabat maupun staf aparatur wali nagari yang bekerja namun lebih ditingkatkan lagi pada dunia kerja. Selain faktor pendorong di atas peneliti juga melihat faktor penghambat dari segi teori yaitu sebagai berikut:

### 1. Faktor Pendorong

Faktor pendorong yaitu:

- a. Semangat kerja yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang memerlukan layanan.
- b. Ketepatan waktu dalam bekerja maksudnya yaitu aparatur yang masuk jam kerja harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan agar masyarakat tidak menunggu aparatur jika membutuhkan pelayanan dan tidak hanya itu, saya juga memberikan ketegasan kepada pegawai aparatur agar melakukan istirahat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- c. Melakukan pelatihan serta mengajak aparatur melakukan seminar mengenai pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP, mengenai bagaimana melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan peraturan daerah maupun undang-undang mengenai pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh faktor pendorong agar kualitas pelayanan di Kenagarian Sungai tunu Barat sudah dijalankan mulai dari pihak menjabat maupun staf aparatur wali nagari yang bekerja namun lebih ditingkatkan lagi pada dunia kerja. Selain faktor pendorong di atas peneliti juga melihat faktor

penghambat dari segi teori yaitu sebagai berikut:

### 2. Faktor penghambat

#### a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan tentunya juga harus meningkatkan sarana prasarana yang ada di Kantor Wali Nagari Sungai Tunu Barat yang diperlukan yaitu:

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Wali Nagari Sungai Tunu Barat

Faktor penghambat proses pelayanan dalam bukti fisik yaitu sarana prasarana masih kurang dan terkendala karena kantor wali nagari dalam proses renovasi sehingga menyebabkan sehingga menyebabkan ketidak nyamanan masyarakat.

- 2) Kurangnya kenyamanan masyarakat terhadap lokasi pelayanan. Kendala yang terjadi yaitu kurangnya kenyamanan masyarakat di kantor wali nagari diakibatkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana.

#### b. *Realibility* (Kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan, kehandalan dari petugas itu sangatlah penting karena jika petugas tidak handal dalam memberikan pelayanan maka masyarakat yang dilayani akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu kehandalan dari petugas sudah cukup menguasai dalam bertugas namun ada juga mengatakan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan standar atau belum memuaskan dengan pelayanan yang diharapkan. Kurangnya kepandaian aparatur dalam memberikan informasi terbaru terhadap masyarakat. Kendala yang terjadi yaitu kurangnya kehandalan aparatur dikantor wali nagari dalam memberikan informasi terbaru terhadap masyarakat sungai tunu barat sehingga masyarakat ketinggalan

informasi, dan ada juga yang berpendapat aparaturnya juga sudah handal dalam memberikan pelayanan namun sedikit kekurangan yaitu aparaturnya kurang handal dalam berkomunikasi dengan masyarakat salah satunya yaitu pembaruan KK *scanner* berkode.

### c. **Responsiveness (Pertanggung Jawaban)**

- 1) Memberi pertanggung jawaban sebagai aparaturnya wali Nagari Kendala yang terjadi yaitu masih kurangnya kepatuhan masyarakat dalam membudayakan antre karena disebabkan oleh beberapa alasan yang mendesak yang membuat aparaturnya jadi susah untuk mendahulukan orang yang datangnya terakhir dan juga terkendala dalam membagi waktu antara tugas sebagai aparaturnya dan juga membagi waktu dalam jam istirahat, serta memberikan pelayanan diluar jam kerja. Dan ada juga aparaturnya yang lain memberikan pertanggung jawaban sebaik mungkin.
- 2) Kurangnya pertanggung jawaban Ketepatan waktu (*Responsiveness*) Mengenai ketepatan waktu sudah baik hanya saja sedikit hambatan mengenai pelayanan secara *online* terkadang jaringan kurang bagus dan juga listrik mati itu akan menghambat proses pelayanan. Seluruh faktor pendorong agar kualitas pelayanan di Kenagarian Sungai tunu Barat sudah dijalankan sebaik mungkin mulai dari pihak menjabat maupun staf aparaturnya wali nagari yang bekerja, namun dalam melakukan beberapa faktor tersebut tentu juga adanya

penghambat seperti masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara *online*, terkadang dalam melakukan pelayanan secara *online* ada penghambat seperti jaringan *wifi* pada kantor yang kurang bagus Itu dapat menghambat proses pelayanan.

### d. **Assurance (Jaminan)**

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat sudah bagus. Namun untuk ke depannya agar pelayanan lebih baik lagi perlu adanya pelatihan, seminar maupun melakukan studi tiru ke daerah yang telah mendapatkan penilaian terhadap pelayan terbaik dan pengembangan pegawai yang diadakan oleh pemerintah karena masih ada aparaturnya yang kurang patuh dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat

Kendala yang terjadi yaitu masih ada kurangnya kesopanan dan keramahan pegawai terhadap masyarakat serta masih ada beberapa pegawai yang belum tepat waktu masuk kerja untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Serta aparaturnya kurang menerapkan pelatihan-pelatihan yang sudah dilakukan oleh pemerintah masih di saja kurang diterapkan pada dunia kerja.

### e. **Empathy (Empati)**

Kendala yang terjadi yaitu ada beberapa aparaturnya yang cuek terhadap masyarakat serta masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembaharuan terbaru mengenai ataupun informasi-informasi terkini.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada Bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kenagarian Sungai Tunu Barat, Kabupaten Pesisir Selatan sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber daya Aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik di Kenagarian Sungai Tunu Barat pesisir selatan kurang baik dapat dilihat dari sikap serta perilaku aparatur terhadap memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak hanya itu latar belakang pendidikan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayan, dapat kita lihat pada aparatur yang bekerja pada Kantor Wali Nagari Sungai Tunu Barat banyak berpendidikan S.Pd,i
2. Strategi meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam Pelayanan Publik di Nagari Sungai Tunu Barat, Kabupaten Pesisir Selatan. Strategi merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya suatu kualitas pelayanan sumber Daya aparatur, dalam kelancaran proses pelayanan aparatur sangat berperan penting karena aparatur merupakan ujung tombak keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Strategi yang dilakukan pada Kantor wali nagari yaitu memberikan peranan Kepada sumber daya aparatur yang bekerja sesuai peraturan perundang-undangan serta sesuai dengan SOP. Pada strategi meningkatkan kualitas pelayan aparatur sudah diberikan oleh pihak pejabat dan aparatur pun sudah menjalankan namun ada beberapa yang belum sesuai dengan semestinya.
3. Faktor-faktor yang Pendorong Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik berupa aparatur selalu memberikan semangat kerja serta semua aparatur yang bekerja selalu menggunakan waktu semaksimal mungkin dan tidak hanya itu faktor pendukung lainnya pihak pejabat pada kantor wali nagari Sungai Tunu Barat juga melakukan pelatihan serta seminar mengenai pelayanan sesuai dengan SOP serta wali nagari yang menjabat juga memberikan Reward atau apresiasi bagi aparatur yang memberikan nilai positif dalam bekerja.
4. Namun tidak lepas dari faktor pendorong tentu juga adanya faktor penghambat seperti masih kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kepandaian aparatur dalam memberikan informasi terbaru kepada masyarakat serta kurangnya kemampuan dan keramahan aparatur terhadap masyarakat perlu ditingkatkan lagi, lalu masih kurangnya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, dan yang paling penting yaitu masyarakat pun lebih ditingkatkan lagi partisipasinya mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak Kantor Wali Nagari Sungai Tunu barat agar semua yang berhubungan dengan Pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang kita harapkan bersama-sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hamid, A. A. (2011). Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik. *Academica*, 3(1).
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesejahteraan Masyarakat Kota Padang. *Jurnal El-Riyasah*, 11(1), 67–83.
- Speer, J. (2012). Participatory governance reform: a good strategy for increasing government responsiveness and improving public services? *World Development*, 40(12), 2379–2398.
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*(A. Nuryanto. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). Service quality. *Cambridge, MA*.