

Efektivitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan

Ridho Syofianto¹, Dasman Lanin², Lince Magriasti³

^{1,2,3} Universitas Negeri Padang

Email: ridhosyofian24@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun informan pada penelitian ini yaitu Wali Nagari Lubuak Gadang Timur beserta perangkat Nagari Lubuak Gadang Timur, dan masyarakat yang pernah Berurusan di kantor wali nagari Lubuk Gadang Timur. Dari hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pada Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, dan untuk jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi di kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur belum dapat terselesaikan dengan tepat waktu karena faktor fasilitas pelayanan administrasi yang masih kurang memadai, seperti komputer dan mesin ketik hanya satu unit dan pada setiap pelayanan administrasi tidak ada pungutan biaya atau tarif pelayanan administrasi. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi pada Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur: a) Tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi. b) Kurang memadainya sarana dan prasarana. c) Kurangnya tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Administrasi

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of administrative services at the Wali Nagari Lubuk Gadang Timur Office. This research is a qualitative study using descriptive methods. Data collection techniques carried out by observation, interview, and study documentation. The informants in this study were Wali Nagari Lubuk Gadang Timur and Nagari Lubuk Gadang Timur apparatus, and the people who had dealt with the Wali Nagari Lubuk Gadang Timur office. From the results of this research it can be said that the effectiveness of administrative services in the government of East Nagari Lubuk Gadang is clear and easily understood by the people who need administrative services, and for the period of time in completing administrative services at the Wali Nagari Lubuk Gadang Timur office cannot be resolved in a timely manner because the factor of administrative service facilities which is still inadequate, such as computers and typewriters, is only one unit and in each administrative service there are no fees or administrative service fees. Factors influencing the effectiveness of administrative services in the East Nagari Gadang East government: a) Inaccurate time in completing administrative services. b) inadequate facilities and infrastructure. c) lack of staff responsibilities in providing services.

Keywords: Administrative, Effectiveness, Services



Received: January 6, 2019

Revised: January 20, 2020

Available Online: January 21, 2020

Pendahuluan

Dari sekian banyak tugas negara, yang menjadi salah satunya adalah Negara harus bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat baik itu dalam bentuk jasa ataupun fasilitas. Untuk mengukur suatu tingkat majunya negara, maka pelayanan publik digunakan sebagai indikatornya. Karna itulah apabila negara sedang bergerak menuju kemajuan, hal yang paling utama yang harus dilakukan memperbaiki pelayanan publik yang ada di negara itu sendiri, contohnya Indonesia adalah negara yang lagi bergerak untuk kemajuan yang mengutamakan pelayanan publik menjadi aspek yang sangat harus ditingkatkan, hal ini dikarenakan negara Indonesia menyadari apabila kebutuhan masyarakat telah dipenuhi pelayanan publiknya, sudah dipastikan masyarakat juga akan melaksanakan tugasnya dengan baik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia seperti seorang bayi yang ingin dilayani dengan baik dari ibunya. Sama halnya dengan hidup bernegara, semua warganegara pasti ingin dilayani dengan baik oleh pemerintahnya dengan pelayanan publik yang baik L.P. (Sinambela dkk, 2010).

Berkaitan dengan pelayanan administrasi di kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur, terdiri dari : Pengantar KTP, Pengantar KK, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu/Miskin, Surat Izin Nikah, Surat Keterangan Usaha, Surat Jual Beli Ternak, Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat Keterangan Pindah Atau Mutasi Penduduk, Surat Keterangan Meninggal Dunia, Surat Keterangan Hibah, Surat Keterangan Beda Nama, Surat Keterangan Silih Rugi dan Surat Ahli Waris.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 14 Juni 2017 selama di kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur penulis mengamati masih belum memadainya sarana dan prasarana penunjang layanan pada pemerintahan pada Nagari Lubuk Gadang Timur, seperti komputer dan mesin ketik hanya satu unit sehingga pelayanan administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan satu hari menjadi tertunda. Penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu menyebabkan masyarakat mengeluh dan mereka juga merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat nagari yang tidak terlaksana sebagaimana mestinya. Dan pada akhirnya itu akan menyebabkan pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi tidak efektif.

Kata efektivitas berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* artinya berhasil, dan apa yang dilakukan sudah terlaksana sebagaimana mestinya. Kamus ilmiah populer mengartikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas berkaitan dengan suatu hubungan antara sebuah hasil yang diinginkan dengan hasil yang nyata didapatkan. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat atau derajat pencapaian hasil yang diharapkan (Edy, 2011). Efektivitas juga diartikan sebagai pencapaian sasaran dari upaya bersama James I.Gibson (Iskandar, 2016; Pasolong, 2010). Ada yang mengatakan bahwa konsep efektivitas merupakan sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai (Sedarmayanti, 2009).

Konsep Pelayanan Publik

Serangkaian aktivitas yang tidak bisa dilihat dan diraba, hal ini dikarenakan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan perusahaan guna untuk memberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah kosumen. Gronroos dalam (Kamarni, 2011; Winarsih, 2005). Menurut Ahmad Yani, salah seorang staf Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur mengatakan: “Disini kami terkendala sarana dan prasana penunjang kerja pegawai, seperti komputer masih sedikit, jaringan internet belum ada,

padahal di Nagari lain sudah banyak yang menggunakan internet sebagai penunjang pelayanan di kantor wali nagari”,

Berdasarkan latar belakang, maka masalah dirumuskan menjadi: (1) Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur? (2) Apa faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur? (3) Apa saja upaya yang harus dilakukan Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur dalam mengatasi kendala efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur?

Metode Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati Bodgan dan Taylor (Moleong, 2007). Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memperoleh informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2007). Informan ditentukan dengan cara purposive sampling. Mendapatkan data dengan observasi, ada yang menjelaskan observasi/pengamatan adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan, wawancara dan studi dokumentasi (Notoatmodjo, 2005). Supaya data yang didapat bisa direduksi untuk diambil kesimpulannya dari data yang sudah kita peroleh. Ada tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu (Sugiyono, 2011). Penelitian bertempat di Nagari Lubuk Gadang Timur, Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur

Dari hasil penelitian bisa dilihat dalam penyelenggaraan pemerintah nagari yang sangat berperan yaitu Wali Nagari dan seluruh Perangkat Nagari. penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan demi terciptanya suatu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif sesuai dengan kebutuhan dan harapan serta kepuasan masyarakat nagari.

Faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur

Dalam efektivitas pelayanan administrasi di nagari Lubuk Gadang Timur masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan administrasi, seperti: (1) Tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi, (2) Kurang memadainya sarana dan prasarana. (3) Kurangnya tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintahan atau perangkat nagari belum mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan belum mampu mengatasi faktor-faktor atau masalah yang dihadapi dalam efektivitas pelayanan administrasi di pemerintahan nagari Lubuk Gadang Timur.

Upaya yang harus di Lakukan Pemerintah Nagari Lubuak Gadang Timur dalam Mengatasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur

Langkah-langkah yang dilakukan oleh pemerintah nagari Lubuak Gadang Timur untuk mengatasi beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di pemerintahan nagari Lubuak Gadang Timur yaitu sebagai berikut:

(1) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai., (2) Menciptakan perangkat nagari yang bertanggungjawab. Hal diatas merupakan langkah-langkah yang dilakukan pemerintah nagari Lubuak Gadang Timur dalam upaya meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan pemerintahan nagari agar pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur Dapat berjalan Sesuai dengan Prosedur dan optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa: (1) Efektivitas pelayanan administrasi pada Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur bisa disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administarsi yang ada di Kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur sudah jelas atau sudah mudah dimengerti oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi dan untuk jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi di kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur belum dapat terselesaikan dengan tepat waktu karena faktor fasilitas pelayanan administrasi yang masih kurang memadai, seperti komputer dan mesin tik hanya satu unit dan pada setiap pelayanan administrasi tidak ada pungutan biaya atau tarif pelayanan administrasi. (2) Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur: a) Tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi. b) Kurang memadainya sarana dan prasarana. c) Kurangnya tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan. (3) Upaya yang harus di lakukan Pemerintah Nagari Lubuk Gadang Timur dalam mengatasi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur yaitu a) menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti menambah komputer atau mesin tik sekitar beberapa buah unit. b) menciptakan perangkat nagari yang bertanggungjawab, seperti meningkatkan kedisiplinan pada perangkat pemerintahan nagari lubuak gadang timur

Daftar Pustaka

- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima sebaya Kabupaten Paser, *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777–788.
- Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam), *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 2(3), 84–117.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offiset.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
Winarsih, R. & A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka belajar.