

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI NAGARI SONTANG CUBADAK KECAMATAN PADANG GELUGUR KABUPATEN PASAMAN

Ismail Anwar^{1(a)}, Hasbullah Malau^{2(b)}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

^{a)}ismailanwar003@gmail.com, ^{b)}hasbullahmalau@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

14-02-2025

Diterbitkan Online:

01-03-2025

Kata Kunci:

Optimalisasi, Pelayanan
Publik, Nagari

Keywords:

Optimalization, Public
service, Nagari

Corresponding Author:

ismailanwar003@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i1.253>

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menggambarkan optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak, Kecamatan Padang Gelugur, Kabupaten Pasaman. Latar belakang penelitian ini adalah karena masih banyaknya masyarakat yang mengalami kendala saat mengakses pelayanan di Nagari Sontang Cubadak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak dan Mengetahui faktor-faktor penghambat Optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan pada penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling*. penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori Hotnir Siringo-ringo yang memfokuskan optimalisasi pada tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi. Pemerintah nagari telah melakukan tiga alternatif keputusan yaitu peningkatan keterampilan dan pelatihan petugas, penyediaan papan informasi, dan evaluasi mingguan. Namun ke-tiga alternatif keputusan ini belum dapat mengatasi masalah pelayanan di Nagari Sontang Cubadak secara keseluruhan. Faktor-faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan yaitu keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai prosedur pelayanan, kurangnya pelatihan bagi petugas, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemberian masukan terhadap layanan.

ABSTRACT

This study is to describe the optimization of public services in Nagari Sontang Cubadak, Padang Gelugur District, Pasaman Regency. The background of this study is because there are still many people who experience obstacles when accessing services in Nagari Sontang Cubadak. The purpose of this study is to determine the optimization of public services in Nagari Sontang Cubadak and to determine the inhibiting factors for optimizing public services in Nagari Sontang Cubadak. The research method used is a qualitative approach using a descriptive method. Informants in this study were selected using purposive sampling techniques. This study uses data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. This study uses the Hotnir Siringo-ringo theory which focuses on optimization of objectives, alternative decisions, and limited resources. The village government has made three alternative decisions, namely improving the skills and training of officers, providing information boards, and weekly evaluations. However, these three alternative decisions have not been able to overcome the service problems in Nagari Sontang Cubadak as a whole. Factors Inhibiting Service Optimization include limited human resources, limited budget, lack of socialization and information regarding service procedures, lack of training for officers, and low participation in providing input on services.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang optimal menjadi indikator keberhasilan suatu pemerintahan menjalankan tugasnya. Berdasarkan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintahan Nagari sebagai pemerintahan terendah yang menggantikan Pemerintahan Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum adat dalam daerah Provinsi Sumatera Barat. Terdiri dari himpunan beberapa suku yang mempunyai wilayah dengan batas-batas tertentu, mempunyai kekayaan sendiri, berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya dan memilih pimpinan pemerintahannya (Prima, 2021). Hal tersebut tak jauh berbeda dengan pengertian Nagari yang tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari, yang menyebutkan bahwa Nagari adalah kesatuan masyarakat hukum Adat secara geneologis dan historis, memiliki batas-batas dalam wilayah tertentu, memiliki harta kekayaan sendiri, berwenang memilih pemimpinnya secara musyawarah serta mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan filosofi dan sandi *adat, Adat Basandi Syara'-Syara' Basandi Kitabullah* dan/atau berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat dalam wilayah Provinsi Sumatera Barat. Nagari Sontang Cubadak Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman sebagai pemerintah terendah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, meningkatkan kepuasan warga dan mendorong partisipasi aktif warga setempat dalam pengembangan nagari. Berikut jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Nagari Sontang Cubadak:

Tabel 1. Jenis Pelayanan di Nagari Sontang Cubadak

No.	Jenis Pelayanan
1.	Surat Keterangan Usaha (SKU)
2.	Surat Berkelakuan Baik (SKBB)
3.	Surat Keterangan Tanah (SKT)
4.	Surat Keterangan Pengantar Nikah (NA)
5.	Surat Keputusan (SK)
6.	Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM)
7.	Surat Keterangan Domisili (SKD)
8.	Surat Keterangan Ahli Waris
9.	Surat Keterangan Meninggal Dunia
10.	Surat Keterangan Pindah

Berdasarkan tabel jenis pelayanan di Kantor Wali Nagari Sontang Cubadak, dapat diketahui bahwa ada beberapa jenis layanan yang disediakan oleh Nagari Sontang Cubadak, yaitu surat keterangan usaha (SKU), surat keterangan berkelakuan baik (SKBB), surat keterangan tanah (SKT), surat keterangan pengantar nikah, surat keputusan, surat keterangan kurang mampu (SKKM), surat keterangan domisili (SKD), surat keterangan ahli waris, surat keterangan meninggal dunia, surat keterangan pindah.

Nagari Sontang Cubadak sebagai salah satu nagari di Kecamatan Padang Gelugur memiliki potensi untuk berkembang. Dengan jumlah penduduk yang terus bertambah serta kebutuhan akan pelayanan publik yang semakin meningkat, pemerintah nagari dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Oleh karena itu pelayanan publik yang diselenggarakan harus dioptimalkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat serta mengatasi masalah pelayanan di Nagari Sontang Cubadak. Namun, dalam kenyataannya Nagari Sontang Cubadak masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan publik yang memuaskan.

Berdasarkan observasi awal peneliti ditemukan beberapa masalah terkait pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

Pertama, minimnya informasi terkait prosedur pelayanan dan standar pelayanan. Pemberian layanan kepada masyarakat dapat dilakukan mulai dengan menampilkan informasi yang lengkap terkait prosedur pelayanan. Hal ini agar masyarakat tidak kebingungan terkait prosedur pelayanan dan pelayanan pun dapat dilakukan dengan tepat.

Akan tetapi di Kantor Wali Nagari Sontang Cubadak standar pelayanan tidak dipublikasikan kepada masyarakat. Padahal berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 disebutkan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui kebenaran isi dari standar pelayanan. Tidak dipublikasikannya standar pelayanan mengakibatkan masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan sering mengalami kebingungan dan bagi masyarakat, terutama bagi yang baru pertama kali melakukan pengurusan di Kantor Wali Nagari Sontang Cubadak.

Kedua, Disiplin pegawai yang rendah. Disiplin pegawai nagari yang rendah menjadi masalah utama yang menghambat optimalisasi pelayanan publik. Kurangnya disiplin ini terlihat dari ke tidak tepatan waktu pelayanan dan ketidakhadiran pegawai di tempat kerja. Hal ini menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lambat.

Ketiga, pelayanan yang tidak efisien. Proses pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya membuat masyarakat merasa tidak puas. Kondisi ini menyebabkan munculnya keluhan dari masyarakat, kondisi ini juga mengindikasikan adanya ketidak efisienan dalam sistem pelayanan yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.

Ke-empat, adanya kecenderungan pelayanan tidak adil. Adanya kecenderungan pegawai nagari untuk mengutamakan atau mendahulukan pelayanan kepada kalangan tertentu. Hal ini menciptakan ketidakadilan dalam distribusi pelayanan publik, masyarakat yang tidak termasuk dalam kalangan tersebut merasa diabaikan. Akibatnya, muncul ketidakpuasan dan rasa ketidakadilan di kalangan masyarakat yang tidak mendapat pelayanan yang layak.

Kelima, kurangnya respons terhadap pengaduan dan saran. Sistem pengaduan dan saran yang ada tidak berjalan dengan baik, sehingga keluhan masyarakat sering kali tidak mendapatkan tanggapan yang memadai. Padahal, respons yang cepat dan tepat terhadap pengaduan dan saran sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah nagari.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya pada latar belakang masalah dapat

diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak masih memiliki masalah-masalah yang signifikan seperti minimnya informasi terkait prosedur pelayanan dan standar pelayanan; disiplin pegawai yang rendah; pelayanan yang tidak efisien; pelayanan yang tidak adil; kurangnya respon terhadap pengaduan dan saran. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Publik Di Nagari Sontang Cubadak Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman”**.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln dalam Sidiq dan Choiri (2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Sejalan dengan yang disampaikan Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2000:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi.

Bungin (2020:53) mengatakan bahwa pemilihan informan dilakukan bertujuan untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber dan menggali informasi yang menjadi dasar penulisan laporan. Oleh karena itu, pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* (sengaja). *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya menjadi lebih *representatif* (menggambarkan masalah).

Tabel 2. Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	Wali Nagari	1 orang
2	Sekretaris Nagari	1 orang
3	Kasi Pelayanan	1 orang
4	Staf Pelayanan	1 orang
5	Pengguna Layanan	6 orang

Menurut Sugiyono (2017) dalam bukunya metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D, jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data maka teknik pengumpulan

data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dan angket. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi menggunakan teknik observasi non partisipan untuk mengamati secara langsung hal-hal terkait optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak, wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data primer dengan cara mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak, dan dokumentasi, dalam penelitian ini, peneliti mempelajari dokumen-dokumen dan melakukan dokumentasi dengan Hand Phone (HP) terkait hal yang berhubungan dengan pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Patton dalam Moleong (2000:330) menjelaskan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan: 1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara 2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi 3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu 4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan 5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Sedangkan dalam analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:276) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari: 1) *Data reduction*. Pada tahap ini peneliti mereduksi data yaitu dengan cara merangkum semua hasil observasi, wawancara, dokumentasi yang telah diperoleh dari Nagari Sontang Cubadak, mulai dari Wali Nagari, Staf Nagari, serta masyarakat di Nagari Sontang Cubadak. 2) *Data display*. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Pada tahap ini penulis akan menyajikan data yang diperoleh dilapangan, peneliti akan menyajikan

data berupa teks dan data tabel mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik di Nagari Sontang Cubadak. 3) *Consusion drawing/verification*. Setelah dilakukan penyajian data langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setelah dibuat kesimpulan yang sebenarnya mengenai optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak sehingga penelitian ini jelas dari maksud dan tujuannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelayanan Publik di Nagari Sontang Cubadak Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance dan Empathy*. Berikut ini analisis pelayanan di Nagari Sontang Cubadak berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan:

a. Surat keterangan usaha (SKU)

Berdasarkan data jumlah pelayanan SKU, jumlah pelayanan SKU meningkat dari tahun ke tahun, namun masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan dan prosedur. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Reliability* (Kehandalan). Dalam indikator dimensi ini pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas dan mampu memberikan layanan yang akurat. Keterbatasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pengajuan SKU menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat hal ini menunjukkan perlunya peningkatan transparansi informasi.

b. Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB)

Dalam pelayanan SKBB masyarakat merasa pelayanan tidak pasti dan merasa khawatir karena tidak mengetahui dokumen yang harus dilengkapi untuk pengajuan SKBB. Sedangkan petugas pelayanan mengalami kendala dalam proses pembuatan SKBB berupa kendala kelengkapan dokumen yang diajukan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan). Dalam indikator dimensi ini dalam proses pelayanan petugas harus merespon permintaan masyarakat dengan cepat dan tepat. Keterbatasan informasi mengenai SKBB menghambat masyarakat dalam mengajukan permohonan, sehingga

peningkatan komunikasi dan menyediakan informasi yang jelas sangat penting.

c. Surat Keterangan Tanah (SKT)

Dalam pelayanan SKT pemerintah nagari mengalami tantangan dalam mengelola dokumen pengajuan dari masyarakat, petugas harus cermat dan berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan dalam penginputan atau pengolahan data yang dapat merugikan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Reliability* (kehandalan). Dalam indikator dimensi ini saat pelayanan berlangsung petugas pelayanan dituntut untuk cermat dan memberikan layanan yang akurat.

d. Surat Keterangan Pengantar Nikah

Dalam pelayanan surat keterangan pengantar nikah masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi persyaratan. Masyarakat juga berharap ada informasi yang jelas dan dapat diakses dengan mudah. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Assurance* (Jaminan). Dalam indikator dimensi ini petugas pelayanan harus memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan pengajuan surat keterangan pengantar nikah sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, pemerintah nagari masih mengalami tantangan dalam pelayanan, pengajuan atau permohonan yang semakin banyak dari masyarakat namun pemerintah nagari masih menghadapi tantangan terkait keterlambatan petugas pelayanan. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Tangible* (Kasat mata). Dalam indikator dimensi ini petugas dituntut harus disiplin dalam proses pelayanan. Artinya tidak disiplin petugas merupakan bentuk perilaku kerja yang pada gilirannya jika petugas tidak disiplin akan menghambat kelancaran pelayanan.

e. Surat Keputusan

Dalam pelayanan SK masyarakat merasakan minimnya informasi mengenai persyaratan yang menyebarkan proses pelayanan menjadi lambat. Keterbatasan informasi ini juga menyebabkan masyarakat merasa proses pembuatan surat keputusan lama. Selain itu, petugas juga mengalami kesulitan verifikasi data penghasilan masyarakat. Kedua hal ini berkaitan dengan dimensi *Reliability* (kehandalan). Dalam indikator ini dimensi ini

pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas, baik berupa waktu yang dibutuhkan ataupun biaya. Oleh karena itu perlu adanya publikasi standar pelayanan yang jelas kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu dengan pasti waktu yang dibutuhkan untuk membuat surat keterangan.

f. Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM)

Dalam pelayanan SKKM tantangan verifikasi status masyarakat masih menjadi kendala, masyarakat juga merasa kesulitan verifikasi data yang memakan waktu, selain itu masyarakat juga merasa fasilitas ruang tunggu yang sempit dan panas menimbulkan tidak nyaman. Dalam hal ini berkaitan dengan dimensi *Tangible* (Kasat mata). Dalam indikator dimensi ini kenyamanan tempat melakukan pelayanan merupakan indikator yang penting. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan ruang tunggu agar dapat membuat masyarakat merasa nyaman saat menunggu pengajuan atau permohonannya.

Selain itu dalam proses pelayanan masyarakat juga merasakan ketidakadilan pelayanan dimana terdapat perlakuan khusus untuk kalangan yang memiliki hubungan dengan perangkat nagari. Hal ini berkaitan dengan dimensi *empathy* (empati). Dalam indikator dimensi ini dalam proses pelayanan Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Oleh karena itu penting untuk diperhatikan oleh petugas pelayanan untuk menjamin kesetaraan hak dalam pelayanan.

g. Surat Keterangan Domisili (SKD)

Dalam pelayanan SKD ketidak lengkapan dokumen yang diajukan masyarakat menjadi masalah dalam pelayanan SKD. Penyediaan informasi yang jelas mengenai dokumen yang diperlukan sangat penting, hal ini berkaitan dengan dimensi *Reliability* (kehandalan), hal ini terkait dengan pentingnya standar pelayanan yang jelas sehingga masyarakat dalam memberikan dokumen pengajuan yang sesuai dengan standar pelayanan.

h. Surat Keterangan Ahli Waris

Dalam pelayanan surat keterangan ahli waris kelengkapan dokumen yang diajukan masyarakat masih menjadi kendala sehingga memakan waktu pelayanan yang lebih lama. Hal ini berkaitan dengan dimensi *Assurance* (Jaminan). Dalam pelayanan petugas harus

memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan.

i. Surat Keterangan Meninggal Dunia

Dalam pelayanan SKMD keterbatasan informasi mengenai dokumen yang harus disiapkan menyebabkan kesulitan bagi masyarakat. Penyediaan informasi yang jelas dan cepat sangat penting dalam situasi berduka, hal ini berhubungan dengan dimensi *Empathy* (empati) dimana petugas harus bisa memahami masalah pengguna layanan. Selain itu hal ini juga berkaitan dengan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dimana petugas pelayanan harus mampu membantu dan merespon permintaan masyarakat dan memberikan layanan yang cepat.

j. Surat Keterangan Pindah

Dalam pelayanan surat keterangan pindah ketidak lengkapan dokumen yang diajukan masyarakat menjadi masalah dalam pelayanan surat keterangan pindah. Penyediaan informasi yang jelas mengenai dokumen yang diperlukan sangat penting, hal ini berkaitan dengan dimensi *Reliability* (kehandalan), hal ini terkait dengan pentingnya standar pelayanan yang jelas sehingga masyarakat dalam memberikan dokumen pengajuan yang sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan analisis temuan pelayanan di Nagari Sontang Cubadak dengan teori dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, dkk. dapat disimpulkan pelayanan di Nagari Sontang Cubadak memiliki beberapa klemahan sebagai berikut:

- 1) Kurangnya kejelasan informasi terkait pelayanan;
- 2) Tidak adanya publikasi SOP dan Standar Pelayanan yang jelas;
- 3) Fasilitas ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman, serta kurangnya fasilitas pendukung
- 4) Ada kecenderungan mendahulukan kalangan tertentu, sehingga muncul rasa ketidakadilan di kalangan masyarakat saat mengakses pelayanan nagari;
- 5) Kurangnya responsivitas petugas;
- 6) Disiplin pegawai yang rendah terlihat dari kehadiran yang terlambat yang dapat mengakibatkan terhambatnya kelancaran pelayanan;
- 7) Keterbatasan kemampuan petugas pelayanan;

8) Keterbatasan kemampuan petugas pelayanan, beberapa petugas belum ahli menggunakan komputer, sehingga memperlambat pelayanan;

9) Kendala dalam verifikasi dokumen;

10) Kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat.

Optimalisasi pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Hotniar Siringoringo (2005:5) ada beberapa indikator dalam optimalisasi yang perlu diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Dalam konteks Nagari Sontang Cubadak optimalisasi ini dapat dilihat dari indikator tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang terbatas.

Tujuan

Tujuan dapat berupa upaya untuk memaksimalkan atau meminimalkan sesuatu. Maksimisasi digunakan ketika tujuan pengoptimalan berkaitan dengan keuntungan, pendapatan, dan hal-hal serupa. Sementara itu, minimisasi dipilih jika tujuan pengoptimalan berkaitan dengan biaya, waktu, jarak, atau hal-hal sejenis. Penentuan tujuan perlu mempertimbangkan apa yang perlu dimaksimalkan atau diminimalkan. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau di maksimumkan. Dalam konteks optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak tujuan optimalisasi pelayanan publik adalah pengurangan waktu pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat dalam proses pelayanan.

a) Mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Dalam pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak waktu tunggu saat mengajukan permohonan sering kali terlalu lama. Oleh karena itu, langkah-langkah yang perlu diambil adalah untuk memberikan informasi yang jelas dan mempercepat proses pelayanan.

b) Meminimalkan ketidakpuasan masyarakat. Dilihat dari banyak masyarakat yang tidak puas dengan

pelayanan yang diterima, terutama terkait dengan transparansi informasi, fasilitas dan keadilan dalam pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari optimalisasi pelayanan di Nagari Sontang Cubadak adalah memberikan informasi yang lebih jelas dan lebih mudah diakses oleh masyarakat, mempercepat proses pelayanan, perbaikan fasilitas ruang tunggu dan memastikan semua masyarakat mendapat pelayanan yang adil dan setara.

Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumber daya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Pada indikator ini peneliti akan melihat tindakan optimalisasi yang telah dilakukan pemerintah nagari dalam rangka mengoptimalkan pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak. Ada tiga alternatif keputusan yang telah dilakukan oleh pemerintah Nagari Sontang Cubadak:

- a) Peningkatan keterampilan dan pelatihan petugas. Salah satu alternatif yang sangat diperlukan adalah meningkatkan keterampilan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam serta pelatihan kemampuan komputer. Pelatihan dapat membantu petugas memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien. Berdasarkan wawancara untuk mengoptimalkan pelayanan petugas pelayanan telah menerima pelatihan setiap tahunnya, namun pelatihan yang diterima cenderung bersifat umum. Pelatihan yang fokus pada peningkatan kemampuan komputer dan pengembangan pelayanan yang responsif penting bagi petugas pelayanan. Dengan adanya pelatihan yang lebih terarah, petugas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta lebih cepat dan efektif dalam merespons kebutuhan warga. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa dalam pelatihan yang lebih baik dan relevan sangat penting untuk meningkatkan kinerja petugas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Nagari.
- b) Penyediaan Papan Informasi. Salah satu keluhan utama masyarakat adalah

kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan dan standar pelayanan. Berdasarkan observasi dan wawancara diketahui bahwa pemerintah nagari telah berupaya untuk memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dengan memasang papan informasi di Kantor Nagari Sontang Cubadak dan beberapa tempat lainnya, akan tetapi tidak ditemukan informasi terkait pelayanan yang ada di nagari seperti SOP dan standar pelayanan belum ada di informasikan kepada masyarakat. Untuk itu, salah satu alternatif adalah menyediakan papan informasi yang jelas dan mudah diakses. Hal ini sejalan dengan harapan masyarakat untuk memperoleh informasi prosedural secara jelas. Oleh karena itu, penyediaan papan informasi yang jelas dan mudah diakses serta publikasi SOP dan Standar Pelayanan dapat mengurangi kebingungan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.

- c) Evaluasi Mingguan. Berdasarkan observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa masih terdapat petugas yang datang terlambat, hal ini menggambarkan rendahnya disiplin petugas. Untuk meningkatkan disiplin petugas pemerintah nagari telah melakukan upaya berupa evaluasi mingguan, namun masih ada petugas yang terlambat, hal ini mengakibatkan terganggunya kelancaran pelayanan. Berdasarkan hal tersebut masih diperlukan tindak lanjut dari pemerintah nagari untuk menangani masalah disiplin petugas yang rendah.

Berdasarkan uraian diatas pemerintah nagari telah melakukan tiga optimalisasi yaitu peningkatan keterampilan petugas dan pelatihan petugas hal ini belum mendapat hasil yang maksimal dimana pelatihan yang terima petugas masih bersifat umum dan kurang mendalam terkait pelatihan memberikan pelayanan yang responsive dan peningkatan kemampuan penggunaan alat bantu pelayanan berupa komputer. Selain itu, penyediaan papan informasi yang telah dilakukan pemerintah nagari juga belum mendapat hasil yang baik untuk mengatasi masalah informasi pelayanan yang tidak jelas, hal ini dikarenakan meskipun telah disediakan papan informasi di beberapa tempat namun belum adanya informasi terkait pelayanan seperti SOP dan Standar Pelayanan. Kemudian evaluasi mingguan yang dilakukan untuk mengatasi masalah disiplin petugas yang

rendah belum dapat meningkatkan disiplin kerja petugas.

Optimalisasi yang telah dilakukan pemerintah nagari tersebut menyangkut tiga kelemahan pelayanan di nagari seperti kurangnya kejelasan informasi, keterbatasan kemampuan petugas layanan, dan disiplin pegawai. Namun ketiga tindakan optimalisasi tersebut belum dapat mengatasi kelemahan pelayanan tersebut. Sedangkan kelemahan pelayanan lainnya belum dilakukan tindakan optimalisasi. Hal ini menunjukkan masih optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak belum mencapai tujuan dari optimalisasi pelayanan publik di Nagari yaitu pengurangan waktu pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan masyarakat dalam proses pelayanan.

Sumberdaya yang Dibatasi

Hasil observasi dan wawancara mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya, baik dari sisi anggaran maupun jumlah petugas, berdampak signifikan pada kualitas pelayanan. Strategi yang dapat dilakukan antara lain:

- a) Mengajukan bantuan anggaran, mengajukan bantuan anggaran dengan memanfaatkan program pemerintah daerah atau pusat untuk mendukung pengadaan fasilitas dan pelatihan petugas.
- b) Optimalisasi sumber daya yang ada, memprioritaskan penyederhanaan prosedur dan alur pelayanan tanpa membutuhkan investasi besar. Misalnya, dengan mengoptimalkan penggunaan petugas yang ada dan membagi tugas secara efisien. Hal ini juga mencakup pengaturan jadwal kerja yang lebih baik untuk meningkatkan disiplin pegawai dan memastikan kehadiran yang konsisten.
- c) Kolaborasi dengan pihak ketiga, membangun kemitraan dengan organisasi non-pemerintah atau sektor swasta untuk mendapatkan dukungan dalam pelatihan dan pengembangan kapasitas petugas. Ini dapat membantu mengatasi keterbatasan sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas pelayanan.
- d) Peningkatan kesadaran masyarakat, melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas tentang hak dan kewajiban mereka. Hal Ini dapat dilakukan melalui sosialisasi dan kampanye informasi yang

bertujuan untuk meningkatkan peran serta warga dalam program pelayanan.

Faktor-faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Publik di Nagari Sontang Cubadak Kecamatan Padang Gelugur Kabupaten Pasaman

Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu elemen penghalang utama dalam optimalisasi layanan publik Nagari Sontang Cubadak adalah keterbatasan jumlah petugas pelayanan. Dengan jumlah petugas yang minim, mereka terpaksa menangani berbagai tugas, khususnya saat jumlah pengunjung mengalami lonjakan. Hal ini berakibat pada proses layanan yang lebih lambat dari yang seharusnya, yang berdampak pada antrean yang panjang dan lama bagi masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi atau dokumen. Keterbatasan ini menunjukkan perlunya penambahan jumlah petugas dan pengaturan tugas yang lebih efisien untuk mendongkrak efisiensi layanan.

Keterbatasan Anggaran dan Infrastruktur

Keterbatasan anggaran juga menjadi kendala signifikan dalam mengoptimalkan layanan publik. Anggaran yang terbatas menyulitkan pemerintah nagari untuk menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem informasi digital. Infrastruktur yang tidak memadai dapat mengurangi kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diterimanya. Tanpa dukungan anggaran yang cukup, usaha untuk meningkatkan kualitas layanan akan terhambat, sehingga perlu ada strategi untuk memperbaiki alokasi anggaran dan mencari sumber pendanaan tambahan.

Kurangnya Sosialisasi dan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Kurangnya sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai prosedur layanan publik menjadi penghalang lainnya. Banyak warga yang merasa bingung dengan prosedur yang harus diikuti untuk mengurus dokumen atau administrasi lainnya. Ketidakjelasan informasi ini mengakibatkan masyarakat kesulitan untuk memahami langkah-langkah yang mereka lakukan untuk mendapatkan layanan yang mereka inginkan. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan sosialisasi dan komunikasi mengenai prosedur layanan agar masyarakat

lebih memahami hak dan tanggung jawab mereka.

Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan Keahlian Petugas

Kekurangan pelatihan dan pengembangan keahlian petugas pelayanan juga menjadi faktor penghambat. Tanpa pelatihan yang memadai, petugas tidak dapat menghadapi beragam situasi atau permintaan masyarakat yang berbeda-beda. Keterbatasan pelatihan ini menghambat petugas dalam memberikan layanan yang optimal dan tidak mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul dalam proses layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan petugas sangat penting untuk memperbaiki kualitas layanan.

Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Pemberian Masukan

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik terhadap layanan juga menjadi faktor penghalang. Masyarakat sering kali merasa kesulitan untuk menyampaikan keluhan atau saran mengenai layanan yang mereka terima, terutama karena tidak adanya saluran komunikasi atau umpan balik yang efektif. Hal ini membuat masalah yang dihadapi masyarakat sukar untuk diketahui oleh pihak yang berwenang. Meningkatkan saluran komunikasi dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa Faktor-faktor penghambat optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, kurangnya sosialisasi dan informasi yang jelas, ketergantungan pada sistem manual, kurangnya pelatihan bagi petugas, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemberian masukan. Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan perhatian yang serius dari pemerintah nagari dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi infrastruktur, pelatihan petugas, maupun teknologi. Dengan memperbaiki dan mengoptimalkan sumber daya yang ada, pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak diharapkan dapat lebih efisien, cepat, dan berkualitas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik.

PENUTUP

Optimalisasi pelayanan publik sangat diperlukan untuk mengatasi kelemahan pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak. Pemerintah nagari telah melakukan tiga optimalisasi berupa peningkatan keterampilan dan pelatihan petugas, penyediaan papan informasi, dan evaluasi mingguan. Namun ketiga alternatif keputusan ini belum membuahkan hasil serta belum dapat mengatasi masalah pelayanan di Nagari Sontang Cubadak secara keseluruhan. ini masih memerlukan kebijakan lebih lanjut dari pemerintah nagari. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam optimalisasi pelayanan di Nagari Sontang Cubadak: keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, kurangnya sosialisasi dan informasi mengenai prosedur pelayanan, kurangnya pelatihan bagi petugas, dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemberian masukan terhadap layanan.

Saran yang bisa diberikan dalam optimalisasi pelayanan publik di Nagari Sontang Cubadak Kabupaten Pasaman sebagai berikut: (1) Pemerintah nagari perlu menyusun serta mempublikasi SOP dan standar pelayanan melalui papan informasi yang telah disediakan oleh pemerintah nagari. (2) Pemerintah nagari perlu mengadakan pelatihan petugas sesuai dengan kelemahan petugas pelayanan tersebut, sehingga pelatihan yang di lakukan tepat sasaran, setelah dilakukan pelatihan perlu dilakukan evaluasi ulang kinerja petugas pelayanan, hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kemampuan petugas berkembang serta memberikan penekanan pertanggung jawaban atas pelatihan yang telah diterima petugas. (3) evaluasi mingguan yang telah dilakukan pemerintah nagari belum membuahkan hasil yang maksimal untuk mengatasi masalah kedisiplinan petugas, pemerintah nagari perlu membuat kebijakan yang menekankan hukuman bagi petugas yang tidak menunjukkan perubahan disiplin yang lebih baik dari sebelumnya, kebijakan ini dapat berupa pemberian surat peringatan 1, surat peringatan 2, surat peringatan 3. Surat peringatan ini berisi jika tidak menunjukkan perubahan disiplin kerja petugas terkait akan diberikan pemberhentian kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2020. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Siringoringo, Hotniar. 2005. *Pemrograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moleong. Lexy. J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari
- Prima, Rianda Putri, 2021. Pemilihan Wali Nagari Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Padang Pariman. *Ensiklopedia of Journal*, Volume 4, Nomor 1
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul, Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Toni, Gokma Parlindungan S. 2019. Pengisian Jabatan Perangkat Nagari Pemekaran Di Pasaman Barat Dalam Rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah. *Ensiklopedia of Journal*, Volume 1, Nomor 2.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.