

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Nagari: Evaluasi Staregi di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam

Ida Nirwana¹, Nurhayati², Nur Ilham³

^{1,2,3}Universitas Mahaputra Muhammad Yamin

E-mail: syafirannirwana20@gmail.com¹, nurhayatieti383@gmail.com², iannnnur05@gmail.com³

Article History:

Received: 18 April 2025

Revised: 02 Juni 2025

Accepted: 11 Juni 2025

Keywords: Pemerintahan
Nagari, Kualitas Pelayanan
Publik

Abstract: Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Pemerintah Nagari mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam Kecamatan Danau Kembar. Penelitian deskripsi kualitatif adalah metode yang digunakan. Sumber data primer adalah jenis sumber yang digunakan oleh peneliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Tiga belas orang menjadi informan dalam penelitian ini, termasuk lima orang anggota masyarakat Kampung Batu Dalam di Kecamatan Danau Kembar, Kabupaten Solok, tujuh orang perangkat nagari, dan satu orang tokoh pemuda. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi Pemerintah Nagari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam, Kecamatan Danau Kembar, mencakup langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, dan menggunakan teknologi seperti WhatsApp. Disiplin internal, pembentukan kelompok masyarakat, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan digunakan dalam perumusan dan pelaksanaan rencana strategis. Kemudahan akses terhadap layanan administrasi dan pelatihan yang sering dilakukan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia (SDM) merupakan contoh inovasi yang sedang berjalan. nilai kolaborasi masyarakat dan sektor publik dalam memberikan layanan publik yang lebih baik, lebih terbuka, dan berbasis kebutuhan.

PENDAHULUAN

Sebagaimana dinyatakan dalam alinea keempat UUD 1945, salah satu tujuan bangsa Indonesia sejak kemerdekaannya adalah membangun masyarakat yang adil dan makmur. Beberapa inisiatif Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang telah dilakukan oleh Pemerintah Indonesia mencerminkan hal ini. Program BLT yang dikerjakan pemerintah bertujuan untuk mengatasi masalah kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga program ini selalu difokuskan pada upaya penanggulangan kemiskinan, (Vemil et al., 2023).

Untuk memenuhi tanggung jawab mereka, pejabat publik harus mengutamakan kebutuhan masyarakat, bertindak demi kepentingan terbaiknya, dan membantu semua kegiatan masyarakat. Perwakilan pemerintah seharusnya dapat memberikan layanan berkualitas dengan cara yang adil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus mulai memenuhi tanggung jawabnya untuk meningkatkan standar layanan, yang dicapai dengan meningkatkan standar warganya. Manusia memiliki pengaruh yang signifikan dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan baik atau buruk bagi masyarakat secara keseluruhan, (Nirwana & Putra, 2021).

Bersama Kerapatan Adat Nagari, Pemerintah Nagari berfungsi sebagai penyelenggara Pemerintahan Nagari. Wali Nagari adalah penanggung jawab Pemerintahan Nagari sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Perangkat Nagari membantunya. Sebagai kesatuan masyarakat hukum adat yang secara historis dan genealogis bersifat istimewa, Nagari memiliki kekayaan sendiri, batas-batas wilayah tertentu, dan kewenangan untuk memilih pemimpinnya sendiri melalui musyawarah. Nagari juga memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan adat istiadat, filosofi asal-usul, dan adat istiadatnya di Provinsi Sumatera Barat, (Sriyanti, Nirwana, et al., 2023).

Aparatur negara memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Terdapat keterkaitan erat antara penyelenggaraan pemerintahan dan layanan yang diberikan kepada masyarakat serta sektor swasta. Sebagai komponen utama manajemen pemerintahan, setiap institusi publik harus berinteraksi langsung dengan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam maklumat pelayanan dan SOP. Proses pelayanan dipengaruhi oleh faktor teknis maupun non-teknis, salah satunya adalah kualitas sumber daya aparatur yang menjalankan pelayanan, (Sriyanti, Nirwana, et al., 2023).

Setiap aktivitas yang menguntungkan yang memberikan kenikmatan meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk berwujud dianggap sebagai layanan. Definisi dasar layanan adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk secara langsung atau tidak langsung memuaskan kebutuhan mereka, (Carmela et al., 2023). Pada era otonomi daerah, manajemen pelayanan publik berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di setiap daerah. Penerapan sistem pelayanan publik terpadu di beberapa daerah otonom terbukti memberikan dampak positif, seperti peningkatan pendapatan daerah, kesejahteraan masyarakat, dan kualitas manajemen pelayanan oleh pemerintah daerah, (Nirwana & Cici, 2023).

Melayani kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan perusahaan dengan tetap berpegang pada kebijakan dan prosedur utama yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan adalah pemuasan kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara alamiah, publik (masyarakat) mendirikan negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya, negara-dalam hal ini pemerintah atau birokrat-harus mampu memenuhi kebutuhan individu dan juga kebutuhan komunal yang hakiki, termasuk di dalamnya kebutuhan yang berkaitan dengan kesehatan, pendidikan, dan bidang-bidang lainnya, (Mursalini et al., 2024).

Terdapat berbagai permasalahan dalam birokrasi pemerintahan, terutama di daerah-daerah yang masih menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan publik yang optimal. Kinerja aparatur daerah yang belum mencapai standar ideal menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya kualitas layanan. Khususnya, aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintahan masih belum sepenuhnya mencerminkan standar moral yang seharusnya diterapkan dalam menjalankan tugas. Permasalahan terkait moralitas atau etika birokrasi masih sering diabaikan oleh sebagian pegawai negeri, yang menganggapnya tidak memiliki keterkaitan langsung dengan sektor pelayanan publik, (Sriwahyuni et al., 2023).

Peningkatan pelayanan publik di Nagari menjadi tujuan Perda Sumatera Barat No. 2 Tahun 2022 tentang Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Nagari. Sesuai PP No. 37 Tahun 2023, dana desa harus diprioritaskan untuk pemberdayaan masyarakat dan pembangunan. Selain sebagai panduan penggunaan dana desa, regulasi ini juga menjadi arahan kebijakan, dengan Peraturan Desa sebagai dasar dalam menetapkan prioritas penggunaan dana sesuai kewenangan lokal, (Nirwana & Ardeski, 2022).

Tingkat pendidikan, pengetahuan, dan keterampilan yang lebih tinggi, serta profesionalisme aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, telah memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan masyarakat yang cepat. Sebagai pelaksana dalam menjalankan tanggung jawabnya, aparatur pemerintah nagari berfungsi sebagai alat pemerintah dan harus mampu membuktikan kemampuannya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Aparatur pemerintah nagari melayani masyarakat dan merepresentasikannya sebagai pelayan. Aparatur pemerintah nagari harus mampu mencerminkan masyarakat yang dipimpinnya dengan peran ganda tersebut, (Donny et al., 2020).

Ada dua jenis layanan publik yang diamanatkan oleh undang-undang: pemerintah, sebagai penyedia layanan, diharuskan untuk menawarkan layanan publik kepada warganya. Mempertimbangkan berbagai masalah dan tuntutan masyarakat, jenis layanan yang dibutuhkan setiap individu berbeda. (S. Roza & Nirwana, 2023). Menawarkan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan tetap berfokus pada pelanggan adalah tujuan dari layanan publik. Layanan sektor publik diberikan dengan cara terbaik atau paling efektif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat; layanan tersebut tidak untuk mencari keuntungan, (Hayati et al., 2020).

Pemerintah pusat tetap mengendalikan otonomi daerah untuk meningkatkan standar pelayanan publik nasional. Upaya dilakukan melalui pengembangan sistem informasi terpadu yang menjangkau seluruh wilayah, khususnya dalam pelayanan perizinan. Kementerian PAN dan RB berperan dalam menciptakan sistem layanan publik terintegrasi agar informasi kebijakan daerah dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, pemerintah terus mengembangkan sistem informasi pelayanan publik, terutama dalam perizinan ekonomi, (Safputri et al., 2023).

Pelayanan harus disediakan oleh aparat pemerintah Nagari sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada kenyataannya, aparatur pemerintah nagari mengalami kesulitan untuk menjalankan tugasnya secara efektif. Hal ini terjadi karena beberapa hal, antara lain: Pertama, masyarakat sendiri kurang memiliki akses informasi, terutama yang berkaitan dengan peran dan fungsi pemerintahan nagari dan inisiatif-inisiatifnya. Kedua, masyarakat tidak menyukai birokrasi pemerintahan. Masyarakat lokal memiliki sedikit kontrol atas tugas-tugas yang dilakukan oleh pemerintah nagari karena mereka tidak mengetahui program-program pemerintah nagari, kebutuhan mereka dalam hubungannya dengan pemerintah, dan peran dan fungsi pemerintah otonomi daerah, (Nirwana, Defitri, et al., 2024).

Penelitian ini dilakukan di Nagari Kampung Batu Dalam, Kecamatan Danau Kembar, Kabupaten Solok. Pelayanan publik di nagari ini belum efektif akibat kinerja aparatur yang kurang optimal, terutama dalam perilaku dan sikap yang mengabaikan prinsip moral. Hal ini berpotensi menimbulkan masalah seperti korupsi, kolusi, nepotisme, dan penyalahgunaan wewenang, (Yeni et al., 2023).

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Memperbaiki perilaku aparatur dan mengembangkan prinsip-prinsip etika adalah dua cara untuk melakukannya. Sebagai pekerja publik, banyak aparat pemerintah nagari yang masih melihat etika birokrasi yaitu masalah moralitas sebagai sesuatu yang tidak ada

hubungannya dengan sektor pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Studi kualitatif deskriptif digunakan, yaitu melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Selain itu, data juga digunakan untuk menyajikannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Jenis sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan Wali Nagari Kampung Batu di Kecamatan Danau Kembar, Kabupaten Solok. 13 informan, yang terdiri dari 7 informan utama, 1 informan tambahan, dan 5 informan pelengkap digunakan dalam studi ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Perangkat Nagari

1. Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu
Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi seperti WhatsApp, menyediakan petugas khusus, serta mengatur jadwal kerja agar lebih efisien. Analisis SWOT:
 - a. Kekuatan: Pemanfaatan teknologi untuk komunikasi, adanya petugas khusus, serta pengaturan jadwal kerja yang lebih baik.
 - b. Kelemahan: Ketergantungan pada teknologi yang belum merata, keterbatasan jumlah petugas, serta infrastruktur teknologi yang mungkin belum optimal.
 - c. Peluang: Peningkatan kepercayaan masyarakat, digitalisasi layanan, serta peluang kolaborasi dengan penyedia teknologi.
 - d. Ancaman: Gangguan jaringan internet, tingkat literasi digital yang belum merata, serta resistensi masyarakat terhadap perubahan ke layanan digital.
2. Proses Perencanaan dan Penerapan Strategi di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam
Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pemanfaatan teknologi, peningkatan disiplin internal, serta partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan. Analisis SWOT:
 - a. Kekuatan: Pemanfaatan teknologi untuk komunikasi cepat, peningkatan disiplin aparatur, partisipasi aktif masyarakat, serta komitmen terhadap kepuasan warga.
 - b. Kelemahan: Ketergantungan pada teknologi, perubahan budaya kerja yang menantang, serta keterbatasan sumber daya manusia dan finansial.
 - c. Peluang: Kemajuan teknologi untuk inovasi pelayanan, dukungan masyarakat yang tinggi, serta potensi kolaborasi dengan pihak eksternal.
 - d. Ancaman: Resistensi terhadap perubahan, kendala teknis dalam akses teknologi, serta ketidakseimbangan partisipasi masyarakat.
3. Inovasi atau Program Unggulan yang Dilakukan untuk Mempercepat dan Mempermudah Pelayanan Publik di Nagari Kampung Batu Dalam
Upaya peningkatan pelayanan publik dilakukan melalui pemanfaatan teknologi dan peningkatan administrasi agar lebih efisien dan mudah diakses. Tujuannya adalah meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
 - a. Kekuatan: Pemanfaatan teknologi mempermudah akses layanan, administrasi lebih ramah pengguna, efisiensi meningkat, dan terdapat komitmen untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

- b. Kelemahan: Ketergantungan pada teknologi yang belum dapat diakses semua lapisan masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta perlunya adaptasi terhadap perubahan sistem.
 - c. Peluang: Partisipasi masyarakat dalam layanan digital meningkat, kolaborasi dengan sektor swasta, pengembangan layanan inovatif, serta peningkatan kepercayaan masyarakat melalui transparansi.
 - d. Ancaman: Risiko keamanan data, rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, serta adanya penolakan terhadap perubahan.
4. Pemerintahan Nagari Mengidentifikasi Kebutuhan Masyarakat terkait Pelayanan Publik

Nagari Kampung Batu Dalam berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan menerima keluhan masyarakat, melakukan survei lapangan rutin, menerbitkan surat sesuai kebutuhan warga, serta aktif dalam sosialisasi.

 - a. Kekuatan: Terdapat mekanisme penerimaan keluhan, survei rutin untuk memahami kebutuhan warga, komitmen pemerintah nagari, serta sosialisasi aktif kepada masyarakat.
 - b. Kelemahan: Keterbatasan sumber daya dalam menangani keluhan, waktu respon yang bisa lama, serta partisipasi masyarakat yang bervariasi dalam evaluasi layanan.
 - c. Peluang: Edukasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi untuk pengaduan, serta kolaborasi dengan sektor swasta atau lembaga lain.
 - d. Ancaman: Keterbatasan dana, resistensi masyarakat terhadap perubahan, serta kompleksitas permasalahan sosial yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama.
5. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Strategi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu

Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam menghadapi berbagai kendala dalam pelayanan publik, seperti kepadatan penduduk, aksesibilitas terbatas, kendala teknis, serta infrastruktur yang belum memadai. Diperlukan solusi yang efektif agar pelayanan lebih optimal.

 - a. Kekuatan: Adanya komitmen dalam pelayanan, dukungan masyarakat, serta sistem administrasi yang sudah berjalan meskipun terbatas.
 - b. Kelemahan: Infrastruktur yang kurang memadai, inkonsistensi dalam layanan, rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur, serta keterbatasan teknologi dan sarana pendukung.
 - c. Peluang: Pemanfaatan layanan digital, dukungan dari pemerintah pusat dan daerah, program pemberdayaan masyarakat, serta pengembangan sistem pelayanan terpadu.
 - d. Ancaman: Kepadatan penduduk yang terus meningkat, kurangnya partisipasi masyarakat, keterbatasan anggaran, serta perubahan kebijakan yang dapat mempengaruhi sistem pelayanan.
6. Keberhasilan dan Indikator dalam Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Keberhasilan pelayanan diukur melalui kepuasan masyarakat, kecepatan informasi, dan pembangunan infrastruktur. Kehadiran layanan administrasi kependudukan di tingkat Nagari mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen, mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

 - a. Kekuatan: Layanan administrasi yang lebih dekat dengan masyarakat, proses yang lebih efisien, serta komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
 - b. Kelemahan: Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta kurangnya sosialisasi layanan kepada masyarakat.
 - c. Peluang: Peningkatan partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi untuk percepatan layanan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

- d. Ancaman: Resistensi masyarakat terhadap perubahan, kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta potensi birokrasi yang berbelit jika tidak diawasi dengan baik..
7. Sumber Daya Manusia di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam untuk Mendukung Pelayanan Publik

Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam terus berupaya meningkatkan kapasitas kinerja perangkat dan Sumber Daya Manusia (SDM). Meskipun masih terdapat keterbatasan dalam kapasitas perangkat dan ketersediaan SDM, upaya perbaikan terus dilakukan. Di sisi lain, SDM yang ada sudah kompeten dalam mengoperasikan komputer, serta kesadaran akan pentingnya peningkatan kapasitas semakin meningkat.

 - a. Kekuatan: SDM yang kompeten, kemampuan dalam mengoperasikan komputer, serta meningkatnya kesadaran perangkat nagari terhadap pentingnya peningkatan kapasitas.
 - b. Kelemahan: Kapasitas perangkat yang terbatas, ketersediaan SDM yang belum mencukupi, serta kekurangan infrastruktur pendukung untuk meningkatkan kinerja.
 - c. Peluang: Upaya perbaikan berkelanjutan, dukungan dari pemerintah daerah atau lembaga terkait, serta perkembangan teknologi yang dapat meningkatkan kompetensi perangkat nagari.
 - d. Ancaman: Perubahan kebijakan yang dapat mempengaruhi alokasi anggaran, persaingan dengan daerah lain dalam rekrutmen tenaga kerja kompeten, serta kurangnya motivasi perangkat jika kesejahteraan dan penghargaan tidak diperhatikan.
8. Pelatihan atau Peningkatan Kapasitas bagi Staf di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam

Setiap tahun, staf dan pekerja di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kapasitas kerja. Pelatihan ini mencakup manajemen waktu dan pemanfaatan perangkat kerja agar lebih optimal. Dengan pelatihan rutin, diharapkan keterampilan staf meningkat dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih maksimal.

 - a. Kekuatan: Pelatihan rutin meningkatkan kapasitas kerja staf, fokus pada manajemen waktu dan pemanfaatan perangkat kerja, serta adanya upaya peningkatan keterampilan berkelanjutan.
 - b. Kelemahan: Tidak ada informasi mengenai keterbatasan sumber daya atau dana pelatihan, efektivitas pelatihan tidak diukur secara spesifik, serta kurangnya tindak lanjut hasil pelatihan.
 - c. Peluang: Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat, pemanfaatan teknologi baru, serta kolaborasi dengan lembaga pelatihan eksternal.
 - d. Ancaman: Perubahan teknologi yang cepat membuat materi pelatihan menjadi usang, kurangnya partisipasi aktif peserta, serta keterbatasan anggaran untuk pelatihan berkelanjutan.
9. Peran Masyarakat dalam Proses Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan dan evaluasi pelayanan publik sangat tinggi. Mereka aktif dalam musyawarah, menyampaikan usulan kegiatan, dan memberikan umpan balik terhadap layanan. Peran tokoh masyarakat juga mendukung peningkatan pelayanan, menciptakan sinergi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.

 - a. Kekuatan: Tingginya partisipasi masyarakat, keterlibatan aktif dalam musyawarah, dukungan tokoh masyarakat, serta sinergi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.
 - b. Kelemahan: Tidak semua kelompok memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi, ketergantungan pada tokoh masyarakat, serta variasi kualitas usulan kegiatan.

- c. Peluang: Peningkatan kualitas layanan publik, pemanfaatan teknologi untuk partisipasi daring, penguatan kapasitas masyarakat melalui sosialisasi, serta kolaborasi dengan organisasi masyarakat sipil.
 - d. Ancaman: Minimnya komitmen sebagian masyarakat, potensi konflik kepentingan, perubahan kebijakan pemerintah, serta kurangnya transparansi dalam menindaklanjuti usulan masyarakat.
10. Masyarakat Terlibat dalam Proses Memberikan Masukan atau Evaluasi Terkait Pelayanan
- Masyarakat memiliki kesempatan untuk terlibat dalam musyawarah mufakat dan menyampaikan aspirasi secara lisan. Pemerintah Nagari menunjukkan sikap positif dengan menerima dan menghargai masukan masyarakat, sehingga komunikasi yang baik antara kedua pihak semakin terjalin dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan semakin diperkuat.
- a. Kekuatan: Keterlibatan aktif masyarakat dalam musyawarah, sikap positif pemerintah terhadap aspirasi warga, serta komunikasi yang baik antara masyarakat dan pemerintah.
 - b. Kelemahan: Proses pengambilan keputusan yang bisa memakan waktu lebih lama, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap isu yang dibahas, serta rendahnya partisipasi dari kelompok tertentu.
 - c. Peluang: Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, membangun hubungan yang lebih harmonis, dan memberdayakan masyarakat dalam pembangunan daerah.
 - d. Ancaman: Potensi konflik akibat perbedaan pendapat, masukan yang tidak konstruktif memperlambat keputusan, serta dominasi kelompok tertentu yang bisa mengabaikan aspirasi minoritas.

Hasil Penelitian Ketua Pemuda Nagari

1. Pandangan Ketua Pemuda Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam

Ketua pemuda memberikan indikasi positif bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Namun, kepuasan masyarakat bersifat dinamis, sehingga evaluasi dan peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan agar pelayanan terus optimal.

- a. Kekuatan: Pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat, mendapatkan respons positif dari ketua pemuda sebagai representasi warga, serta menciptakan kepuasan masyarakat saat ini.
 - b. Kelemahan: Kepuasan masyarakat bisa berubah sewaktu-waktu, dan tidak ada jaminan kualitas layanan bertahan tanpa evaluasi berkelanjutan.
 - c. Peluang: Evaluasi berkala dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dukungan masyarakat yang puas memperkuat citra pelayanan, serta adanya peluang inovasi berbasis teknologi.
 - d. Ancaman: Ekspektasi masyarakat yang terus meningkat, persaingan dari pihak lain dengan layanan lebih baik, serta keterbatasan sumber daya untuk peningkatan layanan secara berkelanjutan.
2. Kendala dan Permasalahan yang Dihadapi dalam mengakses pelayanan di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam
- Kurangnya fasilitas bagi pemuda serta kendala dalam pengembangan diri menjadi perhatian utama. Meski situasi keamanan relatif terkendali, masih diperlukan fasilitas yang mendukung kreativitas, pendidikan, dan pengembangan generasi muda agar mereka lebih siap menghadapi masa depan.

- a. Kekuatan: Situasi keamanan yang stabil mendukung pengembangan fasilitas pemuda, serta adanya kesadaran akan pentingnya mendukung generasi muda.
- b. Kelemahan: Minimnya fasilitas pendukung bagi pemuda, terbatasnya akses pendidikan, dan pelayanan yang belum efektif dalam menyelesaikan kendala remaja.
- c. Peluang: Dukungan dari pemerintah dan masyarakat untuk pembangunan fasilitas, pemanfaatan teknologi untuk pendidikan dan kreativitas, serta kolaborasi dengan organisasi non-pemerintah.
- d. Ancaman: Tingginya angka pengangguran remaja jika kebutuhan mereka tidak terpenuhi, meningkatnya kenakalan remaja akibat kurangnya fasilitas, serta persaingan global yang menuntut generasi muda memiliki keterampilan memadai.

3. Peran Pemerintah Nagari dalam Melibatkan Pemuda dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintahan Nagari perlu meningkatkan keterlibatan pemuda dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah. Dengan memberikan ruang bagi pemuda untuk berkontribusi, berbagai inovasi dan solusi kreatif dapat muncul, serta meningkatkan rasa tanggung jawab mereka terhadap masyarakat.

- a. Kekuatan: Potensi inovasi dan kreativitas pemuda, adanya ruang partisipasi aktif, tumbuhnya kepedulian sosial, serta dukungan pemerintah dan pihak terkait.
- b. Kelemahan: Minimnya pengalaman pemuda dalam pengambilan keputusan, kurangnya wadah resmi untuk menampung aspirasi mereka, serta potensi kurangnya koordinasi dengan pemerintah.
- c. Peluang: Peluang lahirnya inovasi dan solusi kreatif, dukungan dari pemerintah dan lembaga terkait, peningkatan kualitas SDM melalui pemberdayaan pemuda, serta kolaborasi antara generasi muda dan masyarakat.
- d. Ancaman: Kurangnya minat atau partisipasi aktif pemuda, perbedaan pandangan dengan pemerintah, potensi konflik dalam pengambilan keputusan, serta keterbatasan sumber daya untuk program pemberdayaan pemuda.

4. Program atau Inisiatif dari Pemerintah Nagari yang Bertujuan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik yang Melibatkan Pemuda

Kurangnya keterlibatan ketua pemuda dalam pelayanan publik menjadi tantangan yang harus segera diatasi. Peran mereka perlu dioptimalkan melalui upaya serius dari berbagai pihak agar potensi mereka dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kolaborasi yang baik antara pemerintah, organisasi, dan pemuda akan meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan publik.

- a. Kekuatan: Potensi besar ketua pemuda dalam kontribusi sosial, semangat kolaborasi antara pemerintah dan organisasi, serta kesadaran akan pentingnya peran pemuda dalam peningkatan layanan.
- b. Kelemahan: Minimnya keterlibatan aktif ketua pemuda, kurangnya upaya serius dalam melibatkan mereka, serta pemanfaatan potensi pemuda yang belum optimal.
- c. Peluang: Dukungan dari pemerintah dan organisasi masyarakat, adanya program yang mendorong partisipasi pemuda, serta meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya peran pemuda dalam pembangunan.
- d. Ancaman: Kurangnya koordinasi antara pemerintah, organisasi, dan pemuda, rendahnya minat pemuda dalam kegiatan sosial, serta adanya stereotip negatif tentang kemampuan pemuda dalam pengambilan keputusan.

5. Saran dan Tanggapan terhadap Strategi Pemerintah Nagari dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dukungan fasilitas keamanan dan anggaran kegiatan memungkinkan pemuda lebih aktif dalam aktivitas sosial serta menyalurkan kreativitas mereka. Fasilitas yang memadai juga mendorong produktivitas dan kontribusi pemuda dalam pembangunan lingkungan. Hal ini penting untuk memastikan perkembangan pemuda di tingkat Nagari berlangsung dengan baik dan berkelanjutan.

- a. Kekuatan: Fasilitas keamanan meningkatkan rasa aman, anggaran kegiatan mendukung program positif, kreativitas pemuda berkembang, serta adanya kontribusi nyata dalam pembangunan.
- b. Kelemahan: Ketergantungan pada fasilitas dan anggaran pemerintah, kurangnya inisiatif jika dukungan tidak berkelanjutan, serta keterbatasan kemampuan manajerial dalam mengelola kegiatan.
- c. Peluang: Pengembangan kreativitas untuk inovasi sosial, peningkatan partisipasi dalam kegiatan kemasyarakatan, serta peluang kerja sama dengan komunitas dan lembaga swasta.
- d. Ancaman: Minimnya anggaran atau fasilitas yang berkelanjutan, kurangnya motivasi tanpa dukungan eksternal, serta persaingan dalam mendapatkan dana atau fasilitas.

Hasil Penelitian dari Masyarakat

1. Pengalaman Masyarakat dalam Mengakses Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam

Pelayanan publik di Kantor Wali Nagari dinilai baik, terutama dalam keramahan, kecepatan, dan kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan. Masyarakat cukup puas dengan sikap responsif petugas serta proses pelayanan yang cepat. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan lebih optimal.

- a. Kekuatan: Petugas yang ramah dan responsif, pelayanan yang cepat, kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang baik, serta tingkat kepuasan masyarakat yang cukup tinggi.
- b. Kelemahan: Masih ada kekurangan yang belum teridentifikasi, kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung.
- c. Peluang: Dukungan masyarakat dalam peningkatan pelayanan, pemanfaatan teknologi untuk efisiensi, peluang pelatihan bagi petugas, serta kebijakan pemerintah yang mendukung pelayanan publik.
- d. Ancaman: Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, perubahan kebijakan yang dapat memengaruhi prosedur, persaingan dengan layanan publik berbasis teknologi, serta keterbatasan anggaran untuk pengadaan sarana dan prasarana.

2. Kendala dan Hambatan dalam Mendapatkan pelayanan di Kantor Wali Nagari

Meskipun pelayanan publik di Kantor Wali Nagari berjalan lancar, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam kecepatan penyampaian informasi, ketanggapan terhadap keluhan warga, serta validitas informasi yang diberikan oleh petugas. Oleh karena itu, perbaikan di aspek ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- a. Kekuatan: Pelayanan publik berjalan lancar dan adanya upaya pemerintah Nagari dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- b. Kelemahan: Penyampaian informasi masih lambat, ketanggapan terhadap keluhan kurang optimal, dan informasi yang diberikan terkadang kurang akurat.

- c. Peluang: Pemanfaatan teknologi untuk mempercepat informasi, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan, serta dukungan masyarakat dalam memberikan masukan.
 - d. Ancaman: Menurunnya kepercayaan masyarakat, penyebaran informasi tidak valid akibat keterlambatan informasi resmi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik.
3. Pendapat Masyarakat tentang Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
- Pelayanan publik di Kantor Wali Nagari secara umum dinilai positif, dengan adanya peningkatan kualitas dan responsivitas pemerintah. Meskipun berbagai aspek layanan telah mengalami perbaikan, masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi serta optimalisasi perubahan pelayanan. Langkah konkret diperlukan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan.
- a. Kekuatan: Peningkatan kualitas pelayanan, responsivitas pemerintah yang lebih baik, serta perbaikan dalam berbagai aspek layanan.
 - b. Kelemahan: Penyampaian informasi yang kurang optimal, perubahan layanan yang belum sepenuhnya berjalan, serta transparansi dan efisiensi yang masih perlu ditingkatkan.
 - c. Peluang: Dukungan masyarakat untuk pelayanan lebih baik, pemanfaatan teknologi informasi, serta kebijakan pemerintah daerah yang mendukung pelayanan publik berkualitas.
 - d. Ancaman: Kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan, perubahan kebijakan yang dapat berdampak pada layanan, serta keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran.
4. Harapan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari
- Masyarakat berharap adanya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan terkini. Selain itu, percepatan dan efisiensi pelayanan juga menjadi perhatian utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kantor Wali Nagari diharapkan terus berupaya meningkatkan profesionalisme dan efektivitas layanan.
- a. Kekuatan: Dukungan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan, kesadaran akan pentingnya informasi akurat, serta komitmen Kantor Wali Nagari dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
 - b. Kelemahan: Informasi yang belum sepenuhnya akurat dan terkini, proses pelayanan yang masih lambat dan kurang transparan, serta sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien.
 - c. Peluang: Pemanfaatan teknologi digital untuk informasi real-time, pelatihan aparatur nagari, serta dukungan masyarakat dalam program peningkatan pelayanan.
 - d. Ancaman: Rendahnya kepercayaan masyarakat jika tidak ada perbaikan, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia, serta perkembangan teknologi yang cepat tanpa diimbangi peningkatan kompetensi aparatur.

Pembahasan

Negara bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik guna memastikan pemenuhan hak dan kebutuhan dasar warga, sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Pelayanan publik mencakup berbagai layanan administrasi, barang, dan jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik demi meningkatkan kesejahteraan warga. Setiap warga negara berhak mendapatkan layanan yang optimal dari pemerintah, sehingga diperlukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan ini penting mengingat masyarakat telah berkontribusi melalui pajak, retribusi, dan pungutan lainnya.

Instansi pemerintah disebut sebagai pelayanan masyarakat karena memiliki tanggung jawab utama dalam melayani publik. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan memberikan kepastian hukum bagi pemberi dan penerima layanan dengan berpedoman pada prinsip kepentingan umum, kesetaraan, profesionalisme, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan ketepatan waktu. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2022 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan administrasi sesuai peraturan perundang-undangan, (Nirwana, Defitri, et al., 2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Nagari merupakan tanggung jawab utama Wali Nagari agar layanan berjalan optimal. Wali Nagari harus mengawasi dan memastikan pelayanan sesuai standar guna memudahkan masyarakat. Strategi yang diterapkan di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam meliputi peningkatan administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi, efisiensi layanan, peningkatan SDM, serta kepuasan masyarakat. Pemanfaatan teknologi, seperti WhatsApp, mempermudah akses layanan administrasi, memangkas waktu dan biaya. Aparat Nagari juga meningkatkan kapasitas kerja melalui pelatihan dan kedisiplinan. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan serta keterlibatan tokoh masyarakat menjadi faktor penting dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas layanan publik.

Strategi pembangunan infrastruktur dan peningkatan aksesibilitas juga berperan dalam pelayanan publik. Namun, terdapat kendala seperti kepadatan penduduk, kendala teknis, serta pemahaman masyarakat yang masih terbatas. Oleh karena itu, pemerintah perlu mencari solusi agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Peran pemuda sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan publik. Pemerintah Nagari diharapkan memberikan ruang bagi pemuda melalui forum diskusi, pelatihan, serta keterlibatan dalam program pembangunan. Dukungan fasilitas keamanan dan anggaran untuk kegiatan kepemudaan juga menjadi langkah positif dalam meningkatkan partisipasi pemuda.

Secara keseluruhan, peningkatan pelayanan publik di Nagari memerlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemuda. Dengan strategi yang tepat, transparansi, serta keterlibatan aktif semua pihak, diharapkan kualitas layanan publik semakin meningkat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Kampung Batu Dalam melibatkan sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan pemuda. Pemerintah bertanggung jawab memberikan layanan yang cepat dan efisien melalui inovasi, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kualitas SDM. Partisipasi masyarakat, termasuk pemuda dan tokoh masyarakat, berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih inklusif melalui musyawarah dan evaluasi. Selain itu, pemerintah perlu menyediakan fasilitas keamanan dan anggaran untuk mendukung aktivitas kepemudaan agar lebih kreatif dan produktif. Dengan kolaborasi yang kuat, diharapkan kualitas pelayanan publik semakin meningkat, menciptakan pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Carmela, Y., Nirwana, I., & Arfirmasri. (2023). Analisis Partisipasi Anggota Dan Perkembangan Sisa Hasil Usaha (SHU) Dalam Rangka Meningkatkan Pengembangan Koperasi Polres Solok Kota. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 122–136.
- Donny, R. P., Nirwana, I., & Roza, S. (2020). Dampak Pertumbuhan Modal Dan Utang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Sub Sektor Kontruksi Dan Bangunan Yang Terdaftar Di

- Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2016-2020. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(1), 18–30.
- Hayati, U., Nirwana, I., & Nurhayati. (2020). Implementasi Minat Beli Produk Tenun Berdasarkan Perspektif Keterampilan dan Kualitas Pelayanan. *Inovasi Dan Kreativitas Dalam Ekonomi*, 7(4), 63–69.
- Mursalini, W. I., Nirwana, I., & Fania, F. (2024). Analisis Kinerja Keuangan Dilihat Dari Current Ratio dan Struktur Modal. *Competence: Journal of Management Studies*, 18(2), 1–13.
- Nirwana, I., & Ardeski, S. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru SMA N 1 Bukit Sundi Kabupaten Solok. *Jurnal Advanced*, 16(2), 24–39.
- Nirwana, I., Defitri, S. Y., Nurhayati, Roza, S., Sriyanti, E., Yeni, A., Lina, Putra, R. K., Nasrah, R., & Arfimasri. (2024). Packaging Sebagai Salah Satu Pemasaran Terbaik: UMKM Kripik Talas Nagari Koto Anau. *Community Development Journal*, 5(4), 7642–7646.
- Nirwana, I., Nurhayati, & Cici, P. S. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Karakteristik Wirausaha Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) (Studi Kasus Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Koto Baru). *Journal of Creative Student Research (JCSR)*, 1(1), 55–68.
- Nirwana, I., & Putra, J. E. (2021). Motivasi, Disiplin Dan Keterampilan Kerja Karyawan Pada CV Cable Vision Solok. *Jurnal ADVANCED*, 15(2), 39.
- Nirwana, I., Yeni, A., & Vemil. (2023). Pengaruh Proses Rekrutmen dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan di PT AIC JAYA Kota Sawahlunto. *Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(1), 177–183.
- Roza, S., & Nirwana, I. (2023). Peningkatan Kapasitas Kader PKK dan Pekerja Sosial Kelurahan untuk Penguatan Ekonomi Keluarga. *JUPEMY : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mahaputra Muhammad Yamin*, 2(1), 17–22.
- Safputri, Y. E., Nirwana, I., & Yeni, A. (2023). The Influence of Work Discipline and Public Service Sytems on Community Satisfaction in One-Stop Services in Sawahlunto City. *ProBisnis : Jurnal Manajemen*, 14(6), 607–612.
- Sriwahyuni, N., Nirwana, I., & Mursalini, W. I. (2023). Pengaruh Desain Interior dan Menu Makanan Terhadap Peningkatan Jumlah Pengunjung Sobot Coffee di Kota Solok. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 2(1), 84–95.
- Sriyanti, E., Nirwana, I., & Rika, W. (2023). Pengaruh Pelatihan Kerja, Disiplin Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Insan Cendekia Mandiri Group Nagari Koto Baru, Kec Kubung Kabupaten Solok. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 24586–24595.
- Sriyanti, E., Yeni, A., Nurhayati, Dwiarti, R., & Defitri, S. Y. (2023). Strategi Peningkatan Usaha Tumbuh Lebih Cepat. *JPM : Jurnal Pengabdian Mandiri*, 2(12), 2525–2530.
- Yeni, A., Rukmana, S., & Nurhayati. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Terhadap Komitmen Pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(4).