YASIN
Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya

p-ISSN: 2808-2346
e-ISSN: 2808-1854

Terindeks: SINTA 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/yasin.v6i4.11133

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN NAGARI SALIDO KABUPATEN PESISIR SELATAN

Effectiveness of Public Service Delivery in the Salido Nagari Government of Pesisir Selatan Regency

Melvi Chania & Hasbullah Malau
Universitas Negeri Padang
melvichania46@gmail.com; hasbullahmalau@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
May 25, 2026	Jun 22, 2026	Jul 4, 2026	Jul 9, 2026

Abstract

The delivery of public services at the nagari level requires adequate organizational effectiveness, but studies that specifically discuss the effectiveness of nagari government services under conditions of limited facilities remain limited. This study aims to analyze the effectiveness of services in the Salido Nagari Government based on the aspects of goal achievement, integration, and adaptation. This study used a qualitative approach with a descriptive case study design, involving 12 informants selected through purposive sampling. Data were collected through interviews, observation, and documentation, and were then analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The results show that the aspects of goal achievement and integration have functioned fairly well, but the aspect of adaptation is still constrained by limited waiting-room space, internet networks, the shared use of the office with the KAN Building, and service dependence on the presence of certain officials. The conclusion of this study emphasizes that the provision of physical facilities and the strengthening of bureaucratic flexibility are important factors in

Yasin Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

improving the effectiveness of public services at the nagari level. These findings contribute to the development of Steers' theory of organizational effectiveness and broaden understanding of public service management in nagari government. The implications of this study include the need to prepare written SOPs, add physical office facilities, digitize services, and develop further studies on the application of electronic signatures in nagari government.

Keywords: Service Effectiveness; Public Services; Nagari Government; Goal Achievement; Service Digitization

Abstrak: Penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat nagari memerlukan efektivitas organisasi yang memadai, namun kajian yang secara khusus membahas efektivitas pelayanan pemerintahan nagari dalam kondisi keterbatasan sarana masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan di Pemerintahan Nagari Salido berdasarkan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif, melibatkan 12 informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pencapaian tujuan dan integrasi telah berjalan cukup baik, tetapi aspek adaptasi masih terkendala oleh keterbatasan ruang tunggu, jaringan internet, penggunaan kantor bersama dengan Gedung KAN, serta ketergantungan pelayanan pada kehadiran pejabat tertentu. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa pemenuhan sarana fisik dan penguatan fleksibilitas birokrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat nagari. Temuan ini berkontribusi terhadap pengembangan teori efektivitas organisasi Steers serta memperluas pemahaman mengenai manajemen pelayanan publik pemerintahan nagari. Implikasi penelitian ini mencakup perlunya penyusunan SOP tertulis, penambahan fasilitas fisik kantor, digitalisasi layanan, serta pengembangan kajian lanjutan mengenai penerapan tanda tangan elektronik pada pemerintahan nagari.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Pemerintahan Nagari; Pencapaian Tujuan; Digitalisasi Layanan

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja birokrasi karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak sipil warga Negara (Prawira & Paraniti, 2023). Pemerintah telah menegaskan komitmen ini melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mewajibkan pemenuhan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan. Di tingkat lokal otonom, aturan tersebut diperkuat oleh Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Nagari yang menekankan pentingnya operasional pelayanan yang cepat dan tepat. Namun, realitas empiris

di tingkat pemerintahan terendah masih sering kali menunjukkan kesenjangan nyata antara regulasi ideal dengan implementasi pelayanan sehari-hari.

Fenomena kesenjangan pelayanan tersebut secara jelas terlihat pada Pemerintahan Nagari Salido yang terletak di wilayah Kecamatan IV Jurai. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kecamatan IV Jurai Tahun 2025, Nagari Salido memiliki jumlah penduduk terbesar mencapai 7.961 jiwa, bahkan registrasi internal nagari mencatat hingga 8.353 jiwa. Kepadatan demografis yang tinggi ini berimplikasi langsung pada meningkatnya intensitas permohonan dokumen administrasi publik oleh masyarakat setempat. Rekaman data Sistem Informasi Nagari (SINAR) Salido mencatat total dokumen terproses sepanjang tahun 2023 hingga 2025 menembus angka 4.135 permohonan dengan rata-rata 115 surat setiap bulannya. Tingginya aktivitas administratif ini didominasi oleh permohonan Surat Keterangan Usaha (SKU) serta pengurusan berkas kependudukan dasar warga.

Kendati volume permohonan administratif sangat tinggi, kapasitas penunjang operasional pelayanan di Nagari Salido masih menghadapi hambatan fisik struktural. Hingga saat ini, pemerintah nagari belum memiliki gedung kantor mandiri sehingga seluruh aktivitas pelayanan terpaksa menumpang di Gedung Kerapatan Adat Nagari (KAN). Penggunaan aset bersama ini memicu kerancuan fungsi spasial-kelembagaan serta membatasi kenyamanan warga akibat keterbatasan luas ruang pelayanan dan fasilitas ruang tunggu. Selain itu, sistem input data masih bersifat konvensional-manual serta belum didukung oleh visualisasi standar prosedur operasional tertulis di area kerja. Hambatan teknis tersebut semakin diperparah oleh kesenjangan sarana kerja di mana 14 orang aparatur harus berbagi menggunakan 7 unit perangkat komputer secara bergantian.

Menanggapi fenomena tersebut, argumentasi peneliti menilai bahwa keterbatasan sarana prasarana fisik dan ketergantungan birokrasi manual berpotensi besar mereduksi hak administratif publik. Keterbatasan sarana kerja tidak hanya berdampak pada aspek visual ruang pelayanan, melainkan secara substantif menurunkan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Menurut (Campbell, 1977), efektivitas organisasi tidak boleh hanya diukur dari kuantitas hasil akhir, melainkan harus mencakup kesiapan, kualitas, dan stabilitas kondisi internal birokrasi. Organisasi harus memiliki kerjasama, sumber daya dan sarana yang saling terhubung (Ratminto & Winarsih, 2022). Peneliti berargumentasi bahwa penumpukan beban administrasi tanpa dukungan fasilitas memadai akan memicu penundaan surat akibat tingginya ketergantungan pada kehadiran fisik pejabat penandatangan. Oleh karena itu,

urgensi akademik penelitian ini terletak pada pengujian kapasitas institusi lokal dalam mempertahankan performa pelayanan di tengah kesenjangan infrastruktur operasional.

Kajian mengenai efektivitas organisasi birokrasi pemerintahan tingkat lokal pada dasarnya telah banyak dilakukan dalam literatur administrasi negara terdahulu. Penelitian dari (Iriawan, 2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pada tingkat distrik dipengaruhi secara dominan oleh kualitas sumber daya aparatur dan kelayakan sarana. Selanjutnya, (Saputra & Yuza, 2024; Zulfachry, 2025) menemukan bahwa pelayanan tingkat desa belum efektif akibat lemahnya pemahaman prosedur operasional standar serta rendahnya transparansi informasi. Hasil yang linier juga ditunjukkan oleh (Loi & Jamil, 2025) yang menegaskan bahwa kepastian waktu dan keterbatasan fasilitas fisik menjadi hambatan utama pada kantor kecamatan.

Meskipun berbagai studi terdahulu telah mengulas variabel sarana dan prosedur, posisi penelitian sebelumnya belum membedah tata kelola nagari secara spesifik. Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ditemukan terletak pada absennya analisis mendalam mengenai instansi yang mengalami kerancuan fungsi ruang kelembagaan adat dan negara. Selain itu, literatur terdahulu belum banyak menyoroti dampak ketergantungan administratif absolut terhadap kehadiran fisik figur pemimpin dalam pemrosesan dokumen sipil. Kesenjangan konseptual dan empiris inilah yang menjadi pertimbangan logis dan ilmiah bagi pelaksanaan penelitian ini. Kehadiran penelitian ini diharapkan mampu mengisi ruang kosong dalam kajian empiris tata kelola pemerintahan terendah.

Kebaruan ilmiah (*scientific novelty*) yang ditawarkan dalam penelitian ini terletak pada fokus konteks kajian dan model analisis terpadu yang diterapkan di lapangan. Penelitian ini secara khusus membedah ekosistem birokrasi nagari di Sumatera Barat yang memadukan nilai hukum adat Minangkabau dengan sistem administrasi modern. Teori utama yang digunakan sebagai landasan analisis operasional dalam penelitian ini adalah Teori Efektivitas Organisasi dari Richard M. Steers. Berdasarkan pemikiran Duncan dalam (Steers, 1985), efektivitas organisasi diukur secara komprehensif melalui dimensi pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*). Penerapan teori ini dinilai sangat tepat untuk memotret kelincahan institusi dalam mengelola koordinasi internal di tengah keterbatasan sarana prasarana penunjang. Merujuk pada rumusan fenomena tersebut, fokus penelitian ini diarahkan pada analisis tingkat efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido. Selaras dengan fokus tersebut, tujuan utama penelitian ini

adalah untuk mendeskripsikan secara menyeluruh capaian efektivitas pelayanan berdasarkan tiga dimensi Steers. Tujuan berikutnya adalah untuk mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor spesifik yang menjadi hambatan operasional birokrasi di lapangan. Hambatan tersebut dibedah secara mendalam meliputi aspek manajerial, kapasitas sumber daya manusia, serta kendala struktural kelembagaan adat-negara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam efektivitas pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido Kabupaten Pesisir Selatan. Karakteristik utama dari pendekatan kualitatif ini adalah kemampuannya dalam menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan berdasarkan perilaku aktor yang diamati langsung di lapangan. Pendekatan ini sangat tepat digunakan untuk memotret fenomena operasional pelayanan secara utuh, mendalam, dan alami (Bogdan & Taylor dalam Moleong, 2018). Desain penelitian deskriptif studi kasus ini dirancang untuk menyelaraskan antara masalah kesenjangan prasarana, prosedur pelaksanaan peninjauan, dan jenis data aktual yang dihimpun peneliti. Melalui desain studi kasus ini, fokus kajian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah mengenai tingkat efektivitas organisasi sektor publik berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menurut teori Richard M. Steers.

Waktu penelitian ini dilakukan selama empat bulan yaitu Februari sampai Mei 2026. Penentuan lokasi penelitian disesuaikan dengan permasalahan nyata di lapangan, yaitu bertempat di Kantor Kerapatan Adat Nagari (KAN) Salido sebagai pusat operasional pelayanan administrasi Pemerintahan Nagari Salido (Sugiyono, 2021). Pemilihan informan dalam kajian ini dilakukan secara purposive atau berdasarkan pertimbangan tertentu seperti pengetahuan, kompetensi, dan keterlibatan langsung dalam objek penelitian (Moleong, 2018). Sesuai dengan strategi pemilihan tersebut, total informan yang terlibat aktif di dalam pengumpulan data penelitian ini berjumlah 12 orang. Klasifikasi informan terdiri atas Wali Nagari Salido sebagai informan kunci serta empat orang perangkat nagari yang bertindak sebagai informan utama. Selanjutnya, Ketua Kerapatan Adat Nagari dilibatkan sebagai informan tambahan serta empat orang warga masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung.

Pengumpulan data penelitian menghimpun dua kategori data utama, yaitu data primer yang diperoleh langsung dari lapangan dan data sekunder dari dokumen tertulis resmi (Sugiyono, 2021). Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur menggunakan instrumen pedoman pertanyaan terbuka untuk menggali indikator organisasi (Sinaga, 2023). Wawancara tersebut diperkuat dengan observasi langsung terhadap kondisi fisik gedung, keterbatasan komputer, fasilitas ruang tunggu, serta perilaku interaksi aparatur. Sementara itu, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa laporan Sistem Informasi Nagari (SINAR), regulasi lokal Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2021, serta data demografi kependudukan. Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk meminimalkan bias serta memberikan pemahaman yang menyeluruh terhadap objek kajian.

Seluruh instrumen data yang telah dikumpulkan diuji kredibilitasnya melalui penerapan strategi uji keabsahan data kualitatif yang ketat di lapangan (Sugiyono, 2021). Peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan konsistensi informasi antar-informan serta triangulasi teknik untuk menyilangkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumen arsip. Selain itu, triangulasi waktu juga dijalankan melalui pengumpulan data pada kesempatan berbeda untuk mendeteksi stabilitas fenomena di ruang pelayanan. Untuk menjamin keandalan hasil interpretasi, peneliti melakukan member check dengan mengonfirmasikan kembali transkrip wawancara kepada informan sebelum ditarik menjadi temuan ilmiah. Langkah-langkah pengujian ini krusial untuk memastikan bahwa data yang disajikan benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan model analisis kualitatif interaktif yang berjalan secara terus-menerus hingga mencapai kejenuhan. Tahapan analisis diawali dengan reduksi data untuk memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan rekaman informasi lapangan pada indikator pencapaian tujuan, integrasi, serta adaptasi (Matthew B Miles, A Michael Huberman, 2020). Langkah berikutnya adalah melakukan penyajian data dalam bentuk uraian naratif logis, matriks tabel, atau gambar alur guna melihat keterkaitan antar-variabel secara sistematis. Proses analisis diakhiri dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan dengan mengecek ulang kecocokan data mentah secara berkesinambungan. Seluruh siklus analisis kualitatif interaktif ini berjalan secara simultan sejak awal peninjauan lapangan hingga penulisan naskah laporan akhir selesai.

HASIL

Penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido Kabupaten Pesisir Selatan menemukan beberapa kluster pelayanan utama yang diakses secara intensif oleh masyarakat. Kluster tersebut meliputi pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan sosial, pelayanan administrasi usaha dan ekonomi, serta pelayanan pengantar, perizinan, dan administrasi lainnya. Berdasarkan data lapangan, seluruh jenis pelayanan ini diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan administratif harian warga dengan berbagai dinamika operasional yang bervariasi.

Pada kluster pelayanan administrasi kependudukan, hasil wawancara dengan Sekretaris Nagari (Informan I) dan Kaur Tata Usaha dan Umum (Informan II) menunjukkan bahwa pemrosesan dokumen dilaksanakan setelah seluruh berkas persyaratan diperiksa dan dinyatakan lengkap oleh petugas. Pihak aparatur berupaya memberikan pelayanan secara teliti dan secepat mungkin agar masyarakat segera memperoleh dokumen yang dibutuhkan. Hal ini berjalan selaras dengan pengalaman masyarakat penerima layanan, di mana Informan III dan Informan IV menyatakan bahwa petugas melayani dengan ramah serta memberikan arahan yang jelas mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Meskipun demikian, dari segi ketepatan waktu, Informan III mengungkapkan adanya situasi di mana penyelesaian surat memerlukan waktu lebih lama karena harus menunggu proses verifikasi dan penandatanganan dari perangkat yang berwenang. Fakta dari hasil wawancara tersebut diperkuat oleh observasi langsung peneliti di area kerja, yang mendokumentasikan bahwa proses pelayanan sering kali tertunda ketika pejabat yang bertanggung jawab melakukan verifikasi tidak berada di kantor pada saat pelayanan berlangsung. Secara dokumenter, rekapitulasi data Sistem Informasi Nagari (SINAR) Salido mencatat bahwa sepanjang tahun 2023 hingga 2025, aktivitas administrasi kependudukan ini memproses berbagai dokumen sipil seperti Surat Keterangan Pindah Penduduk dan Surat Keterangan Domisili.

Kluster pelayanan sosial di Pemerintahan Nagari Salido didominasi secara signifikan oleh permohonan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Kesejahteraan dan Pelayanan (Informan V) serta Wali Nagari Salido (Informan VI), tingginya frekuensi pengurusan SKTM disebabkan oleh urgensi dokumen tersebut sebagai prasyarat utama masyarakat untuk memperoleh bantuan sosial, bantuan pendidikan, maupun program kesejahteraan lainnya dari pemerintah. Informan III dan Informan VII selaku warga masyarakat menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas sangat

membantu kelancaran pengurusan dokumen tersebut. Namun, hasil wawancara ini berkontras dengan kondisi kenyamanan fisik di ruang pelayanan. Informan III mengeluhkan bahwa ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, tempat duduk yang tersedia tidak mencukupi. Kondisi empiris ini terkonfirmasi melalui observasi langsung di lapangan, di mana peneliti menemukan adanya keterbatasan fasilitas fisik ruang tunggu berupa jumlah kursi tunggu yang sangat terbatas, sehingga memaksa sebagian warga mengantre sambil berdiri atau menunggu di area luar sekitar kantor nagari. Secara dokumenter, database SINAR Salido memperlihatkan volume permohonan SKTM yang sangat besar di mana tercatat sebanyak 606 dokumen pada tahun 2023, 638 dokumen pada tahun 2024, dan 473 dokumen pada tahun 2025.

Untuk pelayanan administrasi usaha dan ekonomi, aktivitas utama berfokus pada pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU) dan Surat Keterangan Usaha (SKU) yang ditujukan untuk mendukung legalitas aktivitas ekonomi pelaku UMKM harian. Wawancara dengan Staf Pemerintahan Nagari (Informan VIII) dan Wali Nagari (Informan VI) mengindikasikan bahwa jenis pelayanan ini sangat sering dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melengkapi persyaratan pengembangan usaha. Informan IX dan Informan X selaku pelaku usaha menyatakan sangat terbantu karena pengurusan surat usaha dapat diakses secara langsung di kantor nagari. Meski demikian, dari sisi operasional internal, Informan VIII mengeluhkan adanya kendala jaringan internet yang kurang stabil sehingga menghambat efisiensi waktu penginputan data. Hambatan ini divalidasi melalui observasi langsung peneliti yang menyaksikan terjadinya keterlambatan pemrosesan data akibat fluktuasi koneksi internet penunjang aplikasi SINAR, serta adanya fakta kesenjangan sarana kerja di mana 14 orang aparatur nagari harus berbagi menggunakan 7 unit perangkat komputer secara bergantian. Data sekunder dari dokumen SINAR Salido mengonfirmasi tingginya kebutuhan ini dengan mencatat lonjakan pengurusan SKU secara tajam pada tahun 2025 yang mencapai angka 221 dokumen.

Terakhir, pada kluster pelayanan pengantar, perizinan, dan administrasi lainnya, dokumen yang paling masif diproses adalah Surat Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan Surat Pengantar Izin Keramaian. Berdasarkan keterangan Wali Nagari (Informan VI) dan Kasi Kesejahteraan (Informan V), tingginya permohonan pengantar SKCK didominasi oleh kebutuhan warga untuk melamar pekerjaan. Informan IV dan Informan VII membenarkan bahwa prosedur penyampaian informasi mengenai persyaratan surat pengantar ini sudah cukup jelas. Wawancara tambahan dengan Ketua

Kerapatan Adat Nagari (KAN) Salido (Informan XI) juga menegaskan bahwa cakupan pelayanan administrasi di kantor nagari telah berupaya memenuhi berbagai kepentingan pribadi maupun sosial warga secara menyeluruh, termasuk pengurusan Surat Keterangan Kepemilikan Kendaraan. Melalui observasi langsung, peneliti menemukan bahwa mekanisme pelaksanaan pelayanan ini telah berjalan sesuai dengan tahapan pemeriksaan berkas, namun sistem informasinya belum didukung oleh visualisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang dipajang di area pelayanan, sehingga pemahaman warga masih sepenuhnya bertumpu pada penjelasan lisan petugas. Data pencatatan SINAR Salido memperkuat temuan ini dengan merekam volume Surat Pengantar SKCK yang konsisten tinggi, yaitu sebanyak 579 berkas pada tahun 2023, 630 berkas pada tahun 2024, dan 304 berkas pada tahun 2025.

Untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai beban kerja administratif harian di lokasi penelitian, berikut disajikan rekapitulasi volume dokumen pelayanan publik utama yang berhasil diproses oleh Sistem Informasi Nagari (SINAR) Salido sepanjang tahun 2023 hingga 2025, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Table 1. Rekapitulasi Volume Dokumen Pelayanan Publik Utama Tahun 2023-2025

No.	Jenis Pelayanan Publik	2023	2024	2025
1.	Surat Keterangan Kurang Mampu	606	638	473
2.	Surat Pengantar SKCK	579	630	304
3.	Surat Keterangan Domisili Usaha	199	103	129
4.	Surat Keterangan Usaha	22	17	221
5.	Surat Pengantar Izin Keramaian	44	41	15

Informasi utama yang paling relevan dari data kuantitatif pada Tabel 1 memperlihatkan bahwa beban kerja administratif harian aparatur didominasi secara sangat masif oleh pengurusan jaminan sosial berupa Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM) dan Surat Pengantar SKCK. Kedua jenis dokumen tersebut secara konsisten menembus angka ratusan permohonan setiap tahunnya, sementara sektor administrasi ekonomi (Surat Keterangan Usaha) baru memperlihatkan lonjakan tajam pada tahun 2025. Tingginya volume permohonan berkas administrasi di tengah keterbatasan fasilitas kerja ini berimplikasi langsung pada tingkat kenyamanan fisik warga, di mana Gambar 1 memperlihatkan situasi riil keterbatasan fasilitas penunjang di ruang tunggu pelayanan.



Gambar 1. Keterbatasan Fasilitas Kursi Tunggu di Area Ruang Pelayanan Publik

Pada gambar diatas menjelaskan di tengah pelaksanaan pelayanan publik yang berjalan secara rutin, ditemukan adanya kondisi anomali struktural-spasial yang relevan dengan fokus penelitian di lapangan. Fakta menunjukkan bahwa Pemerintahan Nagari Salido hingga saat ini belum memiliki gedung kantor pemerintahan yang berdiri secara mandiri, sehingga seluruh aktivitas pelayanan administrasi negara terpaksa menumpang di Gedung Kerapatan Adat Nagari (KAN) Salido. Secara fungsional dan kedudukan kelembagaan, pemerintah nagari merupakan instansi resmi yang menjalankan fungsi administrasi negara, sedangkan KAN merupakan lembaga adat yang mengurus persoalan adat masyarakat Minangkabau. Pemanfaatan satu ruang pelayanan terpadu secara bersama-sama oleh dua institusi yang berbeda sifat ini memicu terjadinya kerancuan fungsi ruang pelayanan di lapangan. Dampak faktualnya, sebagian masyarakat pengguna layanan mengalami kebingungan dalam membedakan antara urusan birokrasi pemerintahan negara dengan urusan kegiatan adat yang sedang berlangsung di tempat yang sama.

PEMBAHASAN

Analisis terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido Kabupaten Pesisir Selatan merefleksikan sebuah ekosistem birokrasi lokal yang memiliki produktivitas output tinggi namun rentan secara struktural. Berdasarkan data kuantitatif penatausahaan dokumen pada Sistem Informasi Nagari (SINAR), tingginya volume pemrosesan dokumen sosial seperti Surat Keterangan Kurang Mampu (SKTM) serta surat pengantar kepolisian (SKCK) membuktikan bahwa organisasi ini mampu merespons beban kerja administratif yang besar akibat kepadatan demografis penduduk. Hubungan temuan ini dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

secara langsung menjawab bahwa dari aspek pencapaian kuantitas hasil kerja, Pemerintahan Nagari Salido telah berjalan dengan baik dalam memenuhi hak administratif dasar warga negara. Makna mendalam dari capaian ini menandakan adanya komitmen operasional yang kuat dari aparatur desa untuk menjaga keberlangsungan pelayanan meskipun dihadapkan pada keterbatasan kapasitas organisasi (Hardiyansyah, 2020). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rosita et al., 2019; Ghani, 2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat tercermin dari kemampuan aparatur memberikan pelayanan secara cepat, konsisten, dan berorientasi pada pemenuhan hak-hak administratif warga.

Namun, makna interpretatif dari temuan kualitatif juga mengungkap bahwa efektivitas tersebut baru terbatas pada pemenuhan hasil akhir, belum menyentuh kualitas proses pelayanan yang ideal. Ketergantungan administratif yang absolut terhadap kehadiran fisik pimpinan dalam proses verifikasi dan penandatanganan dokumen mencerminkan belum berjalannya mekanisasi birokrasi yang mandiri dan fleksibel. Adanya keluhan warga mengenai ketidakpastian waktu penyelesaian surat ketika pejabat sedang dinas luar menunjukkan arti bahwa stabilitas internal birokrasi nagari masih sangat rapuh dan bertumpu pada figur individual pemimpin. Kondisi ini diperparah oleh absennya visualisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis di area kerja, yang berakibat pada proses integrasi informasi yang tidak berpola dan sepenuhnya bergantung pada penjelasan lisan aparatur secara berulang.

Dalam konteks keilmuan administrasi negara, hasil penelitian ini memberikan penafsiran kritis bahwa kapasitas adaptasi organisasi sektor publik pada tingkat terendah akan mengalami kelumpuhan substantif apabila terjadi kesenjangan prasarana fisik dan teknologi yang ekstrem. Fakta empiris mengenai kesenjangan sarana kerja di mana empat belas orang aparatur harus berbagi menggunakan tujuh unit komputer secara bergantian serta fluktuasi jaringan internet bukan sekadar hambatan teknis biasa, melainkan faktor utama yang menghambat digitalisasi layanan secara penuh. Lebih jauh lagi, anomali spasial berupa pemanfaatan bersama Gedung Kerapatan Adat Nagari (KAN) sebagai pusat administrasi modern melahirkan kerancuan fungsi kelembagaan yang membingungkan masyarakat antara urusan negara dan aktivitas hukum adat Minangkabau. Oleh karena itu, konteks keilmuan dari temuan ini menegaskan bahwa efektivitas organisasi pelayanan publik tingkat lokal tidak dapat dipenuhi hanya dengan mengandalkan kompetensi personal aparatur, melainkan memerlukan dekonstruksi total berupa pemenuhan kelayakan fasilitas fisik kerja serta pemisahan ruang otoritas yang tegas antara lembaga adat dan lembaga negara.

Temuan penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido jika dikonfirmasikan dengan Teori Efektivitas Organisasi dari Richard M. Steers menunjukkan pemenuhan dimensi yang belum berimbang (Steers, 1985). Ditinjau dari dimensi pencapaian tujuan (*goal attainment*) dan integrasi (i*ntegration*), organisasi ini dinilai cukup efektif karena mampu mengelola koordinasi internal aparatur untuk merealisasikan target output dokumen administrasi secara masif. Namun, pada dimensi adaptasi (*adaptation*), organisasi mengalami kelumpuhan akibat ketidakmampuan institusi dalam menyesuaikan diri terhadap kendala eksternal, keterbatasan sarana komputer, serta fluktuasi jaringan internet harian. Ketimpangan ini membuktikan kebenaran konseptual (Campbell, 1977) dan penelitian (Jacobsen & Jakobsen, 2018) bahwa efektivitas organisasi birokrasi tidak boleh hanya diukur secara parsial dari kuantitas hasil akhir kerja, melainkan harus dinilai secara komprehensif dari kesiapan, kelayakan fasilitas, dan stabilitas kondisi internal organisasi.

Jika dibandingkan dengan literatur terdahulu, temuan dalam penelitian ini memiliki kesamaan atau sejalan dengan hasil studi terdahulu yang menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik pada tingkat lokal sangat dipengaruhi secara dominan oleh kelayakan sarana prasarana kerja (Iriawan, 2023; Rumakat, 2025). Hasil penelitian ini juga linier dengan temuan empiris yang mengidentifikasi bahwa lemahnya pelembagaan standar operasional prosedur secara tertulis serta keterbatasan fasilitas fisik kantor menjadi determinan utama yang mereduksi ketepatan waktu pelayanan birokrasi tingkat rendah (Saputra & Yuza, 2024; Loi & Jamil, 2025). Kesesuaian ini diperkuat oleh temuan mutakhir yang memposisikan ketidakstabilan jaringan internet sebagai faktor penghambat utama bagi efisiensi sistem administrasi berbasis elektronik pada level pemerintahan desa (Mbere & Rahman, 2025; Alfarizi, 2025; Behera, 2023). Persamaan hasil ini secara logis didorong oleh adanya kesamaan karakteristik objek kajian, di mana instansi pemerintahan tingkat terendah di berbagai daerah di Indonesia secara umum masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan infrastruktur operasional yang serupa.

Meskipun memiliki pola kesesuaian pada aspek sarana dan prosedur, penelitian ini menawarkan kontribusi konseptual baru dan perbedaan empiris yang tidak ditemukan dalam literatur-literatur terdahulu tersebut. Perbedaan substantif terletak pada penemuan anomali spasial kelembagaan adat-negara, di mana kantor Pemerintahan Nagari Salido harus beroperasi secara menumpang di dalam Gedung Kerapatan Adat Nagari (KAN). Kondisi ini melahirkan kerancuan fungsi ruang pelayanan yang mempertemukan tata kelola modern administrasi negara dengan ruang aktivitas hukum adat Minangkabau. Selain itu, literatur

terdahulu belum membedah dampak ketergantungan administratif absolut terhadap kehadiran fisik figur pemimpin akibat absennya regulasi pendelegasian wewenang atau tanda tangan elektronik di tingkat desa/nagari. Argumentasi ilmiah ini menjelaskan bahwa variasi konteks kultural-spasial di Sumatera Barat dan rigidnya birokrasi penandatanganan manual menjadi faktor pembeda utama yang memperluas khazanah keilmuan administrasi negara mengenai batas-batas efektivitas organisasi sektor publik tingkat lokal, sehingga diharapkan nantinya menjadi kantor pemerintah yng sesuai dan juga berdampak dengan pelayanan dan fungsi yang baik (Dwiyanto, 2021; Simamora et al., 2023).

Implikasi teoretis dari temuan penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap penguatan serta perluasan khazanah Teori Efektivitas Organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers. Secara konseptual, hasil penelitian ini membuktikan bahwa dimensi pencapaian tujuan dan integrasi organisasi tidak secara otomatis linier dengan dimensi adaptasi ketika instansi sektor publik di tingkat lokal mengalami kesenjangan prasarana fisik yang ekstrem. Temuan ini menawarkan pemahaman baru dalam literatur manajemen pelayanan publik bahwa komitmen interpersonal serta koordinasi solid dari aparatur birokrasi hanya mampu menstimulasi efektivitas kuantitas hasil kerja (*output*). Sebaliknya, aspek tersebut tidak berdaya dalam mempertahankan kelincahan dan stabilitas organisasi (*agility*) tanpa adanya dukungan kelayakan fasilitas kerja serta fleksibilitas sistem administrasi. Oleh karena itu, studi ini memberikan kontribusi teoretis bahwa variabel kelayakan spasial kelembagaan dan kecukupan sarana teknologi harus diposisikan sebagai variabel determinan dalam mengukur batas efektivitas organisasi sektor publik.

Secara praktis dan kebijakan, hasil penelitian ini memiliki implikasi strategis bagi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dan Pemerintahan Nagari Salido dalam merumuskan langkah perbaikan tata kelola pelayanan di lapangan. Temuan mengenai hambatan operasional di lokasi penelitian dapat menjadi landasan empiris yang mendesak bagi pengambil kebijakan untuk segera menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) secara visual-tertulis di area kerja ruang pelayananpublik. Selain itu, implikasi kebijakan yang paling krusial adalah urgensi pengadaan fasilitas fisik kantor pemerintahan nagari yang berdiri secara mandiri guna memisahkan ruang otoritas penatausahaan negara dengan aktivitas lembaga adat Kerapatan Adat Nagari (KAN). Terakhir, studi ini memberikan rekomendasi praktis berbasis temuan mengenai pentingnya perluasan pengadaan perangkat komputer kerja serta penerapan digitalisasi layanan melalui implementasi tanda tangan elektronik. Langkah digitalisasi ini sangat penting untuk memotong birokrasi manual dan mereduksi

ketergantungan absolut pada kehadiran fisik figur pimpinan, sehingga kepastian ketepatan waktu penyelesaian dokumen administratif bagi masyarakat dapat terwujud secara konsisten (Mahmudi, 2019).

Peneliti mengakui secara objektif bahwa studi ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan demi menjaga integritas ilmiah dan memberikan pemahaman yang tepat mengenai ruang lingkup temuan. Keterbatasan utama terletak pada cakupan wilayah dan lokus penelitian yang hanya berfokus secara spesifik pada satu entitas pemerintahan lokal, yaitu Pemerintahan Nagari Salido di Kecamatan IV Jurai, Kabupaten Pesisir Selatan. Mengingat pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif tunggal serta melibatkan jumlah informan yang terbatas sebanyak dua belas orang, maka hasil penafsiran dan generalisasi dari temuan ini tidak dapat diterapkan secara instan pada seluruh pemerintahan nagari atau desa lain di Sumatera Barat. Setiap daerah atau nagari dipastikan memiliki variasi karakteristik kultural, kapasitas fiskal, serta tingkat pemenuhan sarana infrastruktur yang berbeda dalam menjalankan operasional pelayanan publiknya. Selain itu, instrumen pengumpulan data kualitatif dalam studi ini masih terbatas pada analisis kontemporer terhadap tiga dimensi efektivitas organisasi menurut pemikiran Richard M. Steers, sehingga belum membedah aspek efisiensi pembiayaan atau kepuasan publik secara kuantitatif.

Merujuk pada keterbatasan tersebut, arah penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup kajian melalui desain penelitian komparatif yang membandingkan efektivitas pelayanan antar-nagari yang telah memiliki kantor mandiri dengan nagari yang masih mengalami anomali spasial menumpang di Gedung Kerapatan Adat Nagari (KAN). Penelitian berikutnya juga dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kuantitatif (*mixed-methods*) untuk mengukur secara presisi indeks kepuasan masyarakat serta dampak kesenjangan sarana komputer terhadap durasi pelayanan publik. Rekomendasi arah riset lanjutan yang paling relevan dan kontekstual adalah melakukan pengujian mendalam mengenai kesiapan tata kelola institusi lokal dalam mengimplementasikan sistem penandatanganan elektronik tingkat nagari. Kajian mendalam mengenai transformasi digital tersebut sangat penting untuk mengevaluasi efektivitas fleksibilitas birokrasi modern dalam memitigasi kendala ketergantungan administratif terhadap kehadiran fisik figur pimpinan di wilayah pedesaan.

KESIMPULAN

Sintesis akhir dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Nagari Salido Kabupaten Pesisir Selatan berjalan dengan cukup baik pada dimensi pencapaian tujuan (*goal attainment*) dan dimensi integrasi (*integration*), namun mengalami hambatan yang signifikan pada dimensi adaptasi (*adaptation*). Pemerintahan nagari terbukti mampu merealisasikan target kuantitas keluaran dokumen administrasi harian warga secara solid melalui mekanisme koordinasi internal dan pembagian kerja aparatur yang terstruktur. Namun, makna umum dari temuan kualitatif ini menegaskan bahwa capaian tersebut terbentur oleh kesenjangan prasarana operasional yang ekstrem, meliputi keterbatasan unit komputer kerja, ketidakstabilan koneksi jaringan internet, serta keterbatasan kapasitas fisik ruang tunggu. Kondisi ini melahirkan kelumpuhan fleksibilitas birokrasi berupa penundaan waktu penyelesaian berkas sipil akibat ketergantungan administratif yang absolut pada kehadiran fisik figur pimpinan dalam penandatanganan dokumen secara manual.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis yang proporsional terhadap penguatan Teori Efektivitas Organisasi dari Richard M. Steers, khususnya dalam konteks tata kelola pemerintahan tingkat terendah. Kontribusi konseptual baru yang ditawarkan adalah penemuan batas-batas kapasitas adaptasi birokrasi, di mana komitmen personal aparatur dan soliditas koordinasi internal tidak secara otomatis linier dengan kelincahan organisasi apabila dihadapkan pada hambatan anomali spasial. Studi ini berhasil membedah ekosistem birokrasi yang mengalami kerancuan fungsi akibat pemanfaatan satu ruang kerja bersama antara otoritas administrasi negara modern dengan lembaga hukum adat Kerapatan Adat Nagari (KAN) di Sumatera Barat. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan sumbungsih sebagai basis data empiris bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan standardisasi fasilitas kerja serta pelembagaan regulasi pelayanan di tingkat lokal.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya diarahkan pada perluasan populasi dan lokus kajian. Peneliti berikutnya disarankan untuk menerapkan desain penelitian komparatif yang membandingkan tingkat efektivitas pelayanan antar-nagari yang telah memiliki kantor mandiri dengan nagari yang masih menumpang pada gedung lembaga lain. Selain itu, disarankan penggunaan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) untuk mengukur secara presisi korelasi kuantitatif antara kesenjangan sarana komputer dengan indeks kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Rekomendasi arah riset lanjutan yang paling

mendalam adalah menguji kesiapan tata kelola institusi lokal terhadap implementasi sistem tanda tangan elektronik tingkat nagari guna mengevaluasi efektivitas transformasi digital dalam memitigasi kendala birokrasi manual di wilayah pedesaan.

DAFTAR PUSTAKA

Alfarizi, M. A., Hasbullah, H., & Wulan B., S. K. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Layanan SiMayang di Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 3*(3), 256–278. https://doi.org/10.36490/jmdb.v3i3.1679

Behera, D. K. (2023). Technological interventions in education: An empirical review of their impact on learning outcomes. *ALSYSTECH Journal of Education Technology, 1*(1), 62–77. https://doi.org/10.58578/alsystech.v1i1.1674

Campbell, J. P. (1977). On the nature of organizational effectiveness. In P. S. Goodman & J. M. Pennings (Eds.), *New perspectives on organizational effectiveness* (pp. 13–55). Jossey-Bass.

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Ghani, M., & Sulaiman, S. (2023). The effect of dhuha study activities on the spiritual intelligence of students of Padang State University. *ALSYSTECH Journal of Education Technology, 1*(1), 89–105. https://doi.org/10.58578/alsystech.v1i1.1722

Hardiyansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.

Iriawan, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik di Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak, 18*(1), 1–9. https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i1.281

Jacobsen, C. B., & Jakobsen, M. L. (2018). Perceived organizational red tape and organizational performance in public services. *Public Administration Review, 78*(1), 24–36. https://doi.org/10.1111/puar.12817

Loi, T., & Jamil, B. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara. *JIPIKOM: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi, 7*(2), 272–285. https://doi.org/10.31289/jipikom.v7i2.6522

Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi ke-3). UPP STIM YKPN.

Mbere, M. S., & Rahman, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Suriyan Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik, 8*(2), 1634–1648. https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1363

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Prawira, M. G., & Paraniti, A. A. S. P. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Ilmiah Raad Kertha, 6*(1), 82–89. https://doi.org/10.47532/jirk.v6i1.828

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2022). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.

Rosita, S., Fazri, A., Kusumastuti, R., & Yacob, S. (2019). Speed strategy of public administration services in fulfilling the basic rights of citizens in rural areas in Indonesia. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, 7*(2), 235–248. https://doi.org/10.22437/ppd.v7i2.7574

Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4*(2), 4282–4289. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193

Saputra, W., & Yuza, A. F. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Desa Panglima Raja Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan, 1*(4), 629–636. https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/19618

Simamora, D. F., Girsang, M. G., Purba, T. M. R., & Ivanna, J. (2023). Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Innovative: Journal of Social Science Research, 3*(6), 8541–8555. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6962

Sinaga, D. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kualitatif*. UKI Press.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku*. Erlangga.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Zulfachry, Z., & Rachmat, Z. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik, 4*(1), 58–70. https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70