

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR WALI NAGARI KOTO NAN TIGO
UTARA SURANTIH KABUPATEN PESISIR SELATAN**

EXECUTIVE SUMMARY



OLEH:

NUR SYASANA SHAHIRA
NPM: 2210012111021

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

No.Reg: 29/Skripsi/HTN/FH/III-2026.

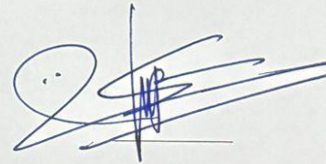
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMERY
Reg No: 29/Skripsi/HTN/FH/III-2026

Nama : Nur Syasana Shahira
Nomor : 2210012111021
Bagian : Hukum Tata Negara
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi
Kependudukan Di Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara
Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload ke website*

Dr.Sanidjar Pebrihariati R.,S.H.,M.H



**IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN POPULATION
ADMINISTRATION AT THE WALI NAGARI OFFICE OF KOTO NAN
TIGO UTARA SURANTIH, PESISIR SELATAN REGENCY**

**Nur Syasana Shahira 1, Sanidjar Pebrihariati 1¹Program Studi Ilmu
Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta²
Email : syasananur4@gmail.com**

ABSTRAK

The Village Head Office is designed to ensure that every citizen receives orderly and friendly services, in accordance with the mandate of Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, which starts from welcoming officers, systematically recording requests, carefully examining files, processing documents through a clear flow, to delivering results on time, and accompanied by an explanation of procedures and service standards to the public so that there are no misunderstandings in the administrative process. Problem formulation 1) How is the implementation of Public services at the Village Head Office of Koto Nan Tigo Utara Surantih, Pesisir Selatan Regency? 2) What are the obstacles faced by the Village Head in providing Public services at the Village Head Office of Koto Nan Tigo Utara Surantih, Pesisir Selatan Regency? 3) What are the efforts made by the Village Head in providing Public services at the Village Head Office of Nan Tigo Utara Surantih, Pesisir Selatan Regency? The research method uses a sociological legal research method. The types of data used are primary and secondary data. Data collection techniques are through documentation studies and interviews, then data are analyzed with qualitative analysis. Research results 1) Public services at the Koto Nan Tigo Utara Surantih Village Head's Office have basically been running through administrative services, principles of justice and preservation, public service standards, free guarantees and facilities and infrastructure. 2) However, the effectiveness of services is still limited by limited human resources, facilities and infrastructure, technology and internet infrastructure, low digital literacy, lack of socialization and lack of public understanding of administrative procedures. 3) To overcome this, the village government is improving human resources, improving facilities and infrastructure, improving infrastructure, increasing literacy. Building a work culture and implementing service standards

Keywords: Implementation, Public Services, Population Administration, Village Head

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bagi setiap negara yang memberlakukan hukum dan perundang-undangan dalam pemerintahannya

maka warga negaranya harus tunduk terhadap aturan-aturan yang ada di negara tersebut. Hukum yang ditegakkan bertujuan untuk menjamin dan melindungi setiap hak warganya baik itu dalam bidang sosial, politik,

ekonomi dan budaya¹.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Setiap penyelenggara Pelayanan Publik, baik yang menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak dalam penyelenggara pelayanan di lingkungan”. Keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam kehidupan bermasyarakat juga diperkuat dan disahkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis, penyusunan, penetapan dan penerapan dalam standar pelayanan, maka seluruh penyelenggara layanan diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 6 Ayat (1) tentang pelayanan Publik menyatakan bahwa isi pasal tersebut untuk menjamin kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan Publik, diperlukan adanya pembina dan penanggung jawab. Negara menghadirkan regulasi yang jelas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi landasan hukum dalam upaya meningkatkan kualitas, kepastian, serta akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Undang-Undang ini menekankan pentingnya prinsip pelayanan yang cepat, mudah,

terjangkau, adil, dan transparan². Selain itu, Undang-Undang ini juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat sebagai penerima layanan, serta kewajiban penyelenggara layanan publik, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dengan adanya aturan tersebut, diharapkan pelayanan publik dapat dilakukan secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Berdasarkan Pada Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 berisikan tentang penetapan kerangka hukum untuk penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan masyarakat di tingkat Nagari di Kabupaten Pesisir Selatan dimana mengatur segala hal mulai dari penataan nagari, kewenangan nagari, penyelenggaraan pemerintahan nagari, pemilihan dan tugas pejabat nagari, pengelolaan keuangan dan kekayaan nagari, pembangunan nagari dan kawasan nagari, pengelolaan badan usaha milik nagari, hingga pembinaan lembaga adat dan kemasyarakatan nagari. Salah satu daerah di Kabupaten Pesisir Selatan, tepatnya pada Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari kaur umum. Pengguna pelayanan Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih³.

Fenomena keterlambatan layanan tersebut salah satunya disebabkan oleh rendahnya kapasitas aparatur nagari. Tidak semua perangkat nagari memiliki kompetensi teknis dan keterampilan teknologi informasi yang memadai. Berdasarkan masalah di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul : **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI**

KEPENDUDUKAN DI KANTOR WALI NAGARI KOTO NAN TIGO UTARA SURANTIH, KABUPATEN PESISIR SELATAN”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Kabupaten Pesisir Selatan Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa implementasi pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan
2. Untuk menganalisa kendala-kendala yang dihadapi Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan
3. Untuk menganalisa upaya-upaya yang dilakukan Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah

Yuridis Normatif untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.1. Nama lain untuk metode ini adalah penelitian hukum doktriner, yang diberikan karena penelitian ini secara eksklusif mengkaji peraturan-peraturan tertulis atau bahan-bahan hukum lainnya.

III.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

1. Adanya Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan
2. Adanya Prinsip Keadilan, Kesopanan, dan Keramahan.
3. Terdapat Standar Penyusunan Pelayanan Publik
4. yang Bersifat Gratis
5. Terdapatnya Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan

B. Kendala-kendala yang dihadapi Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Kabupaten Pesisir Selatan Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
3. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet
4. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat
5. Kurangnya Sosialisasi Pelayanan Publik

6. Birokrasi dan Tata Laksana Pelayanan

C. Upaya-upaya yang dilakukan Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

1. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
2. Perbaikan Sarana, Prasarana
3. Peningkatan Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet
4. Meningkatkan Literasi dan Edukasi Masyarakat
5. Pembangunan Budaya Kerja yang Positif di Lingkungan Kantor Wali Nagari agar Menciptakan Sosialisasi Antar Masyarakat
6. Penerapan Standar Pelayanan dan Evaluasi Kinerja Aparatur Melalui Rapat Internal Dan Forum Evaluasi Lainnya

IV. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan telah berjalan melalui berbagai aspek pelayanan administrasi kependudukan, penerapan prinsip keadilan, kesopanan dan keramahan, standar pelayanan publik, jaminan pelayanan gratis, serta dukungan sarana dan prasarana. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat,

kurangnya sosialisasi pelayanan publik, serta kendala birokrasi. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan seperti peningkatan kualitas SDM, perbaikan fasilitas, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan edukasi masyarakat, serta penerapan standar pelayanan dan evaluasi kinerja aparatur secara berkala.

B. Saran

Disarankan agar perangkat nagari terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mempercepat serta mempermudah proses pembuatan dokumen bagi masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan layanan berbasis online, penambahan petugas pelayanan, sosialisasi prosedur secara rutin, serta pemanfaatan teknologi digital agar pengelolaan data lebih transparan, akurat, dan pelayanan menjadi lebih efektif serta efisien..

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Adi, Susanti, 2018, Hukum Kepailitan Di Indonesia Dalam Teori Dan Praktik Serta Penerapan Hukumnya.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Kabupaten Pesisir Selatan.

C. Sumber lain

Khoirunnisa, Khoirunnisa, 2024, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu **Dr.Sanidjar Pebrihariati.R,S.H.,M.H.** Sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu,tenaga,serta pikiran dalam memberikan bimbingan,arahan,dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini .Berkat bimbingan ,dukungan,serta motivasi yang diberikan, penulis dapat memahami berbagai hal dalam prose penelitian hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.selanjunya kepada :

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, **Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.**
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, **Bapak Dr. Suamperi S.H., M.H**
3. Ketua Bagian Hukum Tata Negara Universitas Bung Hatta, **Bapak Helmi Chandra SY,. S.H., M.H**
4. Kepada ibu penulis Ibu **Nur Rina** untuk semua pengorbannya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan penulis hingga kebangku perkuliahan. Mungkin tanpa doa ibu yang merayu kepada allah untuk melancarkan jalan skripsiku,akan sangat mustahil rasanya bias selesai.