

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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Disusun oleh:

NUR SYASANA SHAHIRA

2210012111021

BAGIAN HUKUM TATA NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2026

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

UNIVERSITAS BUNG HATTA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI
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 disetujui pada Hari Minggu Tanggal Lima Belas Bulan Februari Tahun
Dua Ribu Dua Puluh Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Pengaji.

Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H (Pembimbing)



Mengetahui :

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Helmi Chandra SY, S.H., M.H)



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

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
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 Siantih Kabupaten Pesisir Selatan.

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Bagian Hukum Tata Negara
pada Hari Kamis Tanggal Empat Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh
Enam dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI:

1. Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H (Ketua/Pembimbing)
2. Nurbeti, S.H., M.H (Anggota Penguji)
3. Helmi Chandra SY, S.H., M.H (Anggota Penguji)

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



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

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

Nur Syasana Shahira, Dr. Sanidjar Pebrihariati R.,S.H.,M.H

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : syasananur4@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Wali Nagari dirancang untuk memastikan setiap warga memperoleh pelayanan yang tertib dan ramah, sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimulai dari penyambutan petugas, pencatatan permohonan secara sistematis, pemeriksaan berkas dengan teliti, pemrosesan dokumen melalui alur yang jelas, hingga penyerahan hasil yang tepat waktu, serta disertai penjelasan prosedur dan standar pelayanan kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses administrasi.. 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 ? Metode penelitian menggunakan metode penelitian hukum sosiologis. Jenis data yang digunakan melalui data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui studi dokumen dan wawancara, dan kemudian data dianalisa dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian 1) Pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih pada dasarnya telah berjalan dengan cara pelayanan administrasi, prinsip keadilan dan keramahan, standar pelayanan publik, jaminan bersifat gratis dan sarana dan prasarana. 2) Namun, efektivitas pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan SDM, sarana prasarana, infrastruktur teknologi dan internet, rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. 3) Untuk mengatasinya, pemerintah nagari melakukan Peningkatan sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan infrastruktur, meningkatkan literasi. Pembangunan budaya kerja dan penerapan standar pelayanan.

Kata kunci: **Implementasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Wali Nagari**

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	11
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2. Azas Pelayanan Publik	12
3. Standar Pelayanan Publik	15
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009	16
1. Pengertian Standar Pelayanan Publik	16
2. Kualitas Pelayanan Publik	17
3. Prinsip Pelayanan Publik	18

C. Tinjauan Tentang Implementasi	22
1. Pengertian Implementasi	22
2. Macam-Macam Implementasi.....	23
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Implementasi pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan.....	26
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.....	42
C. Upaya-upaya yang dilakukan Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan	47
BAB IV PENUTUP	58
A. Simpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Untuk melindungi hak warganya pemerintah harus memberikan pelayanan dengan baik agar tercipta negara yang sejahtera. Memberikan pelayanan yang baik adalah tugas dan kewajiban utama bagi setiap pemerintahan. Pemerintah berperan sebagai katalisator yang bertugas mempercepat proses sesuai dengan semestinya². Peran sebagai katalisator ini tentu akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas dari pelayanan yang diberikan³.

Setiap pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah haruslah meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelaksana pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan.

¹ Khoirunnisa Khoirunnisa, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik " Vol.10, No.1, hlm.3.

² Heldi, 2021, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicaleng kaKabupaten Bandung Tahun 2019," *Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial*, Vol.19, No. 2, hlm. 221.

³ Sri Yulianti Mozin, 2025, "Ruang Lingkup Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik," *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* vol.2, No .34, hlm. 6.

Peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan saat ini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat yang harus dilakukan berdasarkan Undang-Undang yang telah dibuat⁴.

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 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. Sebagaimana dalam penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan Publik yang mendukung terciptanya iklim

⁴ Aldo Rofika, 2024, “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurutperspektif Fiqih Siyasa,” *Jurusan Hukum Tata Negara(Siyasah)Fakultas Syariah Dan Hukumuniversitas Islam Negri Sultan Syarif Kasimpekanbaru*, hlm. 4.

pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan Publik, lalu berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggara pelayanan Publik, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

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 transparan. 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.

Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat. Ia diadakan bukan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam rangka mencapai tujuan bersama⁵. Peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya suatu dambaan bagi masyarakat, artinya ketika pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai

⁵ Andela Anggleni, 2024, "Sosialisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan," *Articlehistory*, hlm 70.

dengan kondisi yang sebenarnya dan mekanisme prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Dengan demikian pelayanan masyarakat atau dikenal dengan pelayanan publik dalam konteks ini dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat oleh birokrasi pemerintahan sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan⁶.

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang –Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada tingkat pemerintahan terendah, yaitu nagari di Sumatera Barat, kantor wali nagari menjadi ujung tombak penyedia layanan yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Sebagai pintu pertama dalam rantai birokrasi pemerintahan, kualitas pelayanan publik di nagari akan sangat menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, dan transparan seharusnya menjadi prioritas dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari.

Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kantor Wali Nagari. Pelayanan yang diberikan oleh instansi desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

⁶ Ryaas Rasyid, 2004, *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, Jakarta, hlm. 141.

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 Surantih.

Prosedur layanan di Kantor Wali Nagari dirancang untuk memastikan setiap warga memperoleh pelayanan yang tertib dan ramah, dimulai dari penyambutan petugas, pencatatan permohonan secara sistematis, pemeriksaan berkas dengan teliti, pemrosesan dokumen melalui alur yang jelas, hingga penyerahan hasil yang tepat waktu, sehingga masyarakat merasa aman, nyaman, serta memahami setiap tahapan yang dijalankan, sekaligus mendorong aparatur bekerja dengan disiplin, konsisten, dan profesional, demi menjaga mutu pelayanan harian, serta memperkuat komunikasi, koordinasi, inovasi, dan kesadaran pelayanan dalam lingkungan pemerintahan nagari setempat setiap hari, untuk semua warga lokal.

Pelayanan yang disediakan oleh Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih belum terkendali dengan baik karena banyaknya masyarakat yang datang ke kantor dan masih banyak pula masyarakat yang kurang menerima sistem pelayanan yang sudah diarahkan oleh pihak kantor sendiri. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami atau menerima sistem pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak kantor. Pelayanan yang diberikan para pegawai yang kurang tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat antara para pegawai, Sosialisasi yang kurang menyeluruh membuat sebagian warga merasa bingung atau tidak puas terhadap prosedur yang berlaku. Situasi ini semakin mempertegas perlunya peningkatan dalam hal komunikasi, koordinasi, serta profesionalitas pegawai agar pelayanan dapat berjalan lebih baik agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan saran sehingga kualitas pelayanan semakin berkembang.⁷.

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”.

⁷ Observasi Awal Masyarakat Koto Nan Tigo Utara Surantih Dengan Perangkat Desa Inisial I, 2 November 2025

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis membuat merumuskan masalah sebagai berikut :

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 dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

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 dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum sosiologis. Pendekatan hukum sosiologis adalah Mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata⁸. Pendekatan hukum sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke obyeknya yaitu mengetahui Implementasi pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Kabupaten Pesisir Selatan Koto Nan Tigo Utara Surantih,

2. Sumber Data

Terdiri dari :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh sumber informasi utama, informasi diperoleh langsung dari sumber asli atau sumber pertama untuk memastikan kemurnian informasi
- b. Data sekunder yaitu data yang dapat digunakan sebagai bahan pendukung dan melengkapi kebutuhan data penelitian, terdiri dari:
 1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengikat yang dapat membantu dalam penelitian yang terdiri dari berbagai peraturan.

⁸ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia) hlm.24

⁹ Nuning Indah Pratiwi, 2017, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikaasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*1, No 2, hlm. 55

2. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang bersifat menunjang bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan penulisan ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh secara akurat melalui pengumpulan sumber data, disesuaikan dengan metode pendekatan penelitian untuk metode pengumpulan data sekunder dan primer:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan informasi dengan mempelajari dokumen-dokumen untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari. Studi dokumen merupakan salah satu cara di mana peneliti kualitatif bisa memvisualisasikan perspektif subjek melalui materi tertulis atau dokumen lain dihasilkan langsung oleh orang-orang yang terlibat ¹⁰.

b. Wawancara

Wawancara ialah situasi dimana peran eksklusif tatap muka kepada pewawancara, dengan mengajukan pertanyaan guna memperoleh jawaban terkait dengan pertanyaan penelitian responden. Wawancara langsung ini bertujuan mendapatkan informasi yang seksama serta akurat berasal asal yang ditentukan sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi guna mencapai tujuan memperoleh sumber yang seksama dan kompeten, Pewawancara

¹⁰ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Alfabeta, hlm.3

Penulis akan melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Iqbal selaku Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih.

4. **Analisa Data**

Data yang diperoleh oleh penulis kemudian dianalisa dengan melalui pendekatan secara analisis kualitatif, yaitu dengan melakukan pengamatan data-data yang telah didapatkan dan menghubungkan masing-masing data yang diperoleh dengan ketentuan-ketentuan asas-asas hukum yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sehingga nantinya dapat menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum terhadap permasalahan dan tujuan penelitian ¹¹.

¹¹ Rijali, 2019, “Analisis Data Kualitatif,” *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol.17, hlm.33.