

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai implementasi pelayanan publik, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.:

1. Implementasi pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan adalah sebagai berikut :
 - a. Pelayanan Administrasi Kependudukan
 - b. Prinsip Keadilan, Kesopanan, dan Keramahan.
 - c. Standar Pelayanan Publik
 - d. Jaminan yang Bersifat Gratis
 - e. Sarana dan Prasarana
2. Kendala-Kendala yang dihadapi Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Kabupaten Pesisir Selatan Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan yaitu
 - a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
 - b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
 - c. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet
 - d. Rendahnya Literasi Digital Masyarakat

- e. Kurangnya Sosialisasi Pelayanan Publik
 - f. Birokrasi dan Tata Laksana Pelayanan
3. Upaya-upaya yang dilakukan Wali Nagari dalam memberikan pelayanan Publik Kantor Wali Nagari Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan yaitu dengan cara :
- a. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia
 - b. Perbaikan Sarana, Prasarana
 - c. Peningkatan Infrastruktur Teknologi dan Jaringan Internet
 - d. Meningkatkan Literasi dan Edukasi Masyarakat
 - e. Pembangunan Budaya Kerja yang Positif di Lingkungan Kantor Wali Nagari agar Menciptakan Sosialisasi Antar Masyarakat
 - f. Penerapan Standar Pelayanan dan Evaluasi Kinerja Aparatur Melalui Rapat Internal Dan Forum Evaluasi Lainnya

B. Saran

Berikut ini adalah saran di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Agar Perangkat Nagari tetap meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam mempercepat dan mempermudah proses pembuatan dokumen kependudukan bagi masyarakat, termasuk dengan menyediakan layanan online, menambah petugas, dan memperbaiki prosedur agar lebih efisien.
2. Agar perangkat di Kantor Wali Nagari memberikan sosialisasi secara rutin mengenai prosedur, syarat, dan hak masyarakat terkait administrasi kependudukan, agar masyarakat lebih memahami peran aktifnya dalam proses pelayanan publik, melalui berbagai media informasi, penyuluhan

langsung, dan kegiatan edukasi masyarakat secara berkelanjutan.

3. Agar sistem pengelolaan data kependudukan dapat lebih transparan dan akurat, termasuk pemantauan langsung terhadap penggunaan data dan laporan administrasi, sehingga pelayanan dapat lebih tepat sasaran dan bermanfaat bagi masyarakat, dengan pemanfaatan teknologi digital, sistem database terintegrasi, serta evaluasi rutin terhadap kualitas dan keamanan data..

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Buku

- Adi, Susanti, 2018, *Hukum Kepailitan Di Indonesia Dalam Teori Dan Praktik Serta Penerapan Hukumnya*.
- Butarbutar, 2018, Elisabeth Nurhaini, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom Zaenal, 2018, Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Rasyid, Ryaas, 2004, *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*, Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Winarno, Budi, 2002, *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sulistiyastuti, Purwanto, 2020, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi*.
- Ratminto, 2005, *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.

B. Peraturan Perundangan-undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 Kabupaten Pesisir Selatan

C. Sumber Lain

- Ade Kosasih John Kenedi, Imam Mahd, 2017, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia Mengenal Konstruksi Baru Hukum Administrasi Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan*, Bengkulu.
- Akib, Haedar Dan Antonius Tarigan, 2008, "Artikulasi Konsep Implementasi
- Rijali, 2019, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol,17. Kebijakan: Perspektif, Model Dan Kriteria Pengukurannya,," *Jurnal Baca*, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makassar

- Anggleni, Andela, 2024, "Sosialisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan," *Articlehistory*.
- Heldi, 2021, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Cicalengka Kabupaten Bandung " *Jurnal Dialektika : Jurnal Ilmu Sosial, Vol 19 No, 2*.
- Kenedi, John, 2016, "Profesi Hukum Dan Kode Etik Profesi," *Jurnal El-Afkar, Vol, 5, No,1*.
- Khoirunnisa, Khoirunnisa, 2024, "Transformasi Pelayanan Publik: Evaluasi Terhadap Implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik No, 25/2009 Di Indonesia," *Volume 10 | Nomor 01 | Juni 2024*.
- Mahsyar, Abdul, 2011, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," *Jurnal Ilmu Pemerintahan vol 1 no (2): 81-90*.
- Mozin, Sri Yulianti, 2025 "Ruang Lingkup Dan Dasar Hukum Pelayanan Publik," *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi volume, 2 nomor, 2 juni 2025 e-Issn : 3063-8488; P-Issn : 3063-850x, Hal, 01-10*.
- Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Dalam Angka
Observasi Awal Masyarakat Koto Nan Tigo Utara Surantih Dengan Perangkat Desa
Inisial I, 2 November 2025
- Pratiwi, Nuning Indah, 2017, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Imliah Dinamika Sosial*.
- Rofika, Aldo, 2024, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Air Tiris Kecamatan Kampar Menurut Perspektif Fiqih Siyasah," *Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru*.
- Solechan, 2009 *Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik*, Administrative Law & Governance, Volume 2 Nomor 3, Agustus 2009, H, 553-555.
- Wawancara dengan Bapak Muhammad Iqbal Wali Nagari Koto Nan Tigo Utara Surantih Kabupaten Pesisir Selatan, Senin 27 Desember 2025