



**GAYA KEPEMIMPINAN WALI NAGARI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI BUNGA TANJUNG
KECAMATAN BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Jurusan Ekonomi Syariah*

OLEH :
HIJRI SILVIA
Nim : 1630403042

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
2020 M /1441 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Hijri Silvia, NIM: 1630403042 dengan judul **“GAYA KEPEMIMPINAN WALI NAGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI BUNGA TANJUNG KECAMATAN BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR”** memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah untuk diajukan kepada sidang *munaqasah*

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Batusangkar, 07 Mei 2020

**Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah**

GAMPITO, SE., M.SI.

Nip. 19670219 200501 1 005

Pembimbing

Drs. Hafilyon, M.M

NIP.19570301 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hijri Silvia
NIM : 1630403042
Program Studi : Ekonomi Syariah/ Manajemen Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

" GAYA KEPEMIMPINAN WALI NAGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI BUNGA TANJUNG KECEMATAN BATIPUH KABUPATEN TANAH DATAR" adalah hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 23 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Hijri Silvia

NIM 1630403042

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama Hiji Silvia, NIM: 1630403042, judul:

"GAYA KEPEMIMPINAN WALI NAGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WALI NAGARI BUNGA TANJUNG KECEMATAN BATIPIUH KABUPATEN TANAH DATAR", telah diuji dalam Ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 22 Mei 2020.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sepenuhnya.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Des. Hafulyon, S.E MM NIP. 19570301 198303 1 002	Ketua/ Pembimbing 1		
2	Dr. Ulya Atsam, S.H., M.Hum NIP. 19750303 199903 1 004	Anggota/ Penguji 1		22/06/20



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Batusangkar
Dr. Ulya Atsam, S.H., M.Hum
19750303 199903 1 004

ABSTRAK

Hijri Silvia. Nim 1630403042 (2020). Judul Skripsi: “ **Gaya Kepemimpinan Wali Nagari dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.** Program Studi Ekonomi Syariah/Manajemen Syariah Institut Agama Islam (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam SKRIPSI ini adalah penerapan gaya kepemimpinan wali nagari dalam meningkatkan pelayanan publik dan proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui Upaya gaya kepemimpinan wali nagari dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui proses penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), untuk mendapatkan data- data dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif kualitatif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif.

Dari penelitian yang penulis lakukan di lapangan dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Wali Nagari Bunga Tanjung yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi yang memberikan motivasi kepada pegawai- pegawai agar selalu mengutamakan pelayanan yang prima kepada masyarakat namun adanya keluhan dari bawahan karena tuntutan pekerjaan, kadang Wali Nagari tidak berada ditempat, sehingga terkadang pekerjaan yang harus diselesaikan lebih cepat harus tertunda karena bapak Wali Nagari tidak berada dikantor. Dan keluhan dari masyarakat tentang waktu pengurusan surat yang memakan waktu yang lama sebagaimana mestinya.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, tiada kata yang pantas diucapkan selain memuji dan bersyukur kepada Allah SWT yang memberikan rahmat dan nikmat-Nya yang tak terhingga kepada penulis. Atas limpahan kasih sayang Allah SWT, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa panjatkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir skripsi tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang luar biasa kepada:

1. Terimakasih yang tak terhingga kepada Ibunda tersayang yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada ananda tidak ada hentinya, dan kepada ayah ananda tecinta yang sangat kuat untuk menyekolahkan ananda mulai ananda SD sampai ananda Kuliah tidak ada kata mengeluh dan menyerah.
2. Bapak Dr. H. Kasmuri, M.A Rektor Institut Agama Islam Negeri Batusangkar yang telah memberikan fasilitas untuk kelancaran penelitian.
3. Bapak Dr. Ulya Atsani, SH., M. Hum Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berkenan memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi.
4. Bapak Gampito, SE., M.Si. Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan motivasi, meluangkan tenaga, waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dengan sabar demi terselesaikannya tugas akhir skripsi.
5. Bapak Drs. H. Hafulyon, MM. Ketua Penguji yang telah berkenan memberikan dukungan dan saran unntuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
6. Bapak Dr. Ulya Atsani, SH., M. narasumber yang telah berkenan memberikan dukungan dan saran unntuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.

7. Bapak DR. Himiyar Pasrizal,SE,MM. Dosen Pemimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.
9. Bapak Adiawarman, S. Sos MP. Wali Nagari Bunga Tanjung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.
10. Ibu Poppy Karmila Sari Sekretaris Wali Nagari yang telah memberikan kesempatan dan meluang waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas akhir Skripsi.
11. Ibu Rialisarni, A.Md.Kom. Kepala Seksi Pelayanan Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar yang telah memberikan kesempatan dan meluang waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penyusunan tugas akhir Skripsi.
12. Bapak Amrizal Ibu Gadis Nawati, dan Ibu Yola serta keluarga besar yang tak kenal lelah menanyakan, “ kapan kamu lulus nak”?. Akhirnya saya lulus pak, buk, terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terhingga untuk membantu penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
13. Sahabat- sahabat seperjuangan saya Amelya Ramadhani, Hidayatul Putri, Faradilla Eka Krismayanti, Fatma Rahma Suci, Atika Amelinda, Amelia, Grarisa Pramai Sela, Erna Efianti, Melisa Okvita, Desi Elfida terima kasih atas dukungan, semangat dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi. Teriring doa semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
14. Sahabat terbaikk Fatmi Rahmi Suci, terimakasih telah sabar dan senantiasa ada untuk memberikan dukungan, melantunkan do'a serta mengusahakan segala macam bantuan terkait penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
15. Rekan- rekan seperjuangan di Prodi Ekonomi Syariah/Manjaemen Syariah Angkatan 2016 kelas A,B dan C. Terimakasih atas kebersamaan, semangat, canda tawa dan kenangan selama ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan semangat serta bantuan selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya. Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak, serta bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Aamiin.

Batusangkar, 05 Mei 2020

Penulis



Hijri Silvia

Nim. 1630403042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian.....	7
F. Defenisi Operasional	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
1. Kepemimpinan dalam Islam	10
2. Kepemimpinan.....	12
3. Pelayanan Publik	21
B. Penelitian yang Relevan	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Instrumen Penelitian.....	45
D. Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	46
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Instansi	49
2. Visi dan Misi Wali Nagari Bunga Tanjung	54
3. Struktur Organisasi Wali Nagari Bunga Tanjung.....	55
4. Tugas Nagari Bunga Tanjung	57
B. Pembahasan	62
1. Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik.....	62
2. Kendala dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung.....	66
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Pemerintahan Nagari Bunga Tanjung	56
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian	44
Tabel 4. 1 Batas Wilayah Nagari Bunga Tanjung	49
Tabel 4. 2 Orbitasi dan waktu tempuh	50
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Umur	50
Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Menurut jenis Kelamin	51
Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Menurut tingkat Pendidikan	51
Tabel 4. 6 Sarana dan Prasarana Nagari	52
Tabel 4. 7 Kepengurusan BPRN	53
Tabel 4. 8 Kepengurusan KAN	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dikarenakan suatu organisasi tidak mungkin berjalan tanpa adanya sumber daya manusia. Manusia merupakan penggerak dan pengelola faktor- faktor produksi lainnya seperti modal, bahan mentah, peralatan, dan lain- lain untuk mencapai tujuan organisasi. Semakin berkembangnya suatu organisasi maka semakin sulit pula perencanaan dan pengendalian pegawainya. Maka sangatlah dibutuhkan manajemen sumber daya manusia yang mengatur dan mengatasi masalah- masalah yang berhubungan dengan kepegawaian, baik dalam hal administrasi, pembagian tugas maupun pada kegiatan personalia lainnya. (Hafulyon & Rahmi, 2016)

Sumber daya manusia dalam konteks organisasi publik dipahami sebagai potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seorang pegawai yang terdiri atas potensi fisik dan potensi non fisik. Potensi fisik adalah kemampuan fisik terakumulasi pada seorang pegawai, sedangkan potensi non fisik adalah kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengetahuan, intelegensia, keahlian, keterampilan. Menurut (Rosidah, 2018, p. 15) yang dimaksudkan sebagai sumber daya manusia adalah meliputi tiga pengertian yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pegawai atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material/ non finansial) di dalam

organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensinya (real) secara fisik dan non- fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sumber daya manusia adalah orang- orang yang bekerja di lingkungan organisasi. Orang- orang yang ada dalam organisasi dibekali dengan beragam kemampuan, bakat, pengaruh, produktivitas, kualitas dan keuntungan lainnya. Orang- orang yang ada dalam organisasi inilah yang berperan dalam menentukan keseluruhan strategi dan tujuan organisasi, mendesain sistem kerja, memproduksi barang dan jasa, mengawasi dan mengendalikan kualitas, mengalokasikan sumber- sumber finansial. Individu- individu ini kemudian menjadi sumber daya manusia berdasarkan peran yang dilakukan organisasi kerja tersebut. (Hafulyon & Rahmi, 2016, p. 2).

Pada suatu kesempatan, Griffin dan Ebert mengatakan bahwa kepemimpinan adalah proses memotivasi orang lain untuk mau bekerja dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian ada suatu pernyataan lain yang diungkapkan oleh Ivancevich, Konopaske, dan Matteson atas dasar defenisi adalah setiap individu tidak diharuskan untuk menjadi pemimpin formal dalam suatu organisasi, namun dapat juga menjadi pemimpin informal untuk memimpin orang lain sebagai pengikutnya dalam suatu kelompok, untuk mencapai tujuan kelompok maupun organisasi, pemimpin informal maupun formal mempunyai peran yang sama- sama pentingnya untuk menuju keberhasilan kelompok maupun tujuan organisasi. (Wijono, 2018, p. 1).

Pemimpin merupakan kekuatan sentral yang menjadi penggerak kehidupan Nagari. Oleh karena itu eksistensinya pemimpin dalam suatu organisasi menduduki peran dan sangat strategis dalam mengendalikan sistem yang ada dalam organisasi. Terkait dengan pengertian kepemimpinan banyak para ahli pendidikan dan psikologi memberikan batasan sebagai berikut diantaranya pakar psikologi banyak memberikan

batasan atau konsep dasar kepemimpinan. Daniel mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah hubungan yang ada dalam diri seseorang atau pemimpin, mempengaruhi orang lain untuk bekerja secara sadar dalam hubungan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Suwanto, 2016, p. 165).

Overton (Syafarudin, 2012.) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk memperoleh tindakan dengan melalui orang lain dengan kepercayaan dan kerjasama. Pendapat ini menunjukkan bahwa kepemimpinan sebagai pengaruh, seni atau proses mempengaruhi orang-orang, sehingga mereka mau berjuang bekerja secara sukarela dan penuh antusiasme ke arah pencapaian tujuan kelompok atau tujuan bersama atas dasar kepercayaan dan kerjasama. Menurut Senanda mengemukakan bahwa kepemimpinan sebagai perpaduan perangai yang memungkinkan seseorang mampu mendorong pihak lain menyelesaikan tugasnya (Daryanto, 2014, p. 18).

Pendapat ini mengimplisitkan bahwa di dalam kepemimpinan terjadi proses kerjasama yang disertai dengan semangat sukarela dan kepercayaan yang tinggi kepada orang lain sehingga mempermudah pencapaian tujuan. Dimana hal ini dapat terjadi karena adanya kemampuan pimpinan untuk mempengaruhi dalam mencapai tujuan tertentu. Suatu kepemimpinan akan efektif jika dilaksanakan sesuai dengan fungsinya. Secara umum fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dan kehidupan kelompok organisasi masing-masing. (Wahyosumidjo, 2012, p. 38).

Kepemimpinan merupakan salah satu isu dalam manajemen yang masih cukup menarik untuk diperbincangkan hingga dewasa ini. Media masa, baik elektronik maupun cetak, sering kali menampilkan opini dan pembicaraan yang membahas seputar kepemimpinan. Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi,

visi dan tujuan suatu organisasi. Yang merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk selalu menyelidiki seluk- beluk yang terkait dengan kepemimpinan. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik. Perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu. (Franni Brayen lumintang & Dkk, 2015, p. 2).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintahan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Menurut Kurniawan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan, peran pemimpin dalam memberikan motivasi kerja diperlukan. Gaya kepemimpinan memberikan pengaruh tersendiri terhadap motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. (Mahmudi, 2015, p. 219)

Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintahannya untuk melakukan tindakan repesif jika diperlukan. (Agus, 2017, p. 4).

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk dilaksanakan. Sebab kalau tidak akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan dan kehancuran Bangsa dan Negara. Fungsi utama pemerintah daerah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, dan seiring dengan tuntutan perkembangan, maka menjadi keharusan pemerintah untuk melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi fenomena saat ini, kepercayaan masyarakat/ publik terhadap kinerja pemerintah atau pelaku birokrasi pelayanan masih mengalami pergeseran oleh akibat dari masih terdapatnya kinerja aparatur pemerintah/ birokrasi yang masih rendah. (Kamaruddin & Dkk, 2019, pp. 2-3).

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea 4 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kinerja sektor publik belum dikatakan lengkap apabila tidak ditetapkan standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi manajemen dalam bertindak. Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik tersebut, setiap unit pelayanan harus menetapkan standar pelayanan minimum (SPM). (Kamaruddin & Dkk, 2019, p. 4).

Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih menampakkan kinerja yang masih jauh dari yang harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. (Kamaruddin & Dkk, 2019, p. 9).

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada kantor Wali Nagari Bunga Tanjung di Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar adanya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah terutama dalam pelayanan publik seperti keterlambatan datang ke kantor, lamanya proses pengurusan, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit diakibatkan belum adanya standar operasional prosedur (SOP) dari setiap jenis layanan publik, belum transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, dan terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (waktu, dan biaya). Masyarakat juga memerlukan prosedur pelayanan serta fasilitas, sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan dari salah satu pegawai yang bernama Poppy pada Tanggal 7 Januari 2020 kantor Wali Nagari Bunga Tanjung mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Wali Nagari Bunga Tanjung yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Namun penerapan gaya kepemimpinan Wali Nagari yaitu adanya kendala terhadap tuntutan pekerjaan kadang Wali Nagari tidak berada ditempat, sehingga terkadang pekerjaan yang harus diselesaikan lebih cepat harus tertunda karena bapak Wali Nagari tidak berada dikantor yang berkaitan dengan proses pengurusan surat dan lain-lain. Sehingga adanya beberapa keluhan dari masyarakat atas pelayanan publik seperti lamanya proses pengurusan.

Berdasarkan fenomena- fenomena dalam latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **Gaya Kepemimpinan Wali Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.**

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian maka pada penelitian ini penulis akan membahas tentang Gaya Kepemimpinan

Wali Nagari dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah dapat penulis temukan rumusan masalah di lokasi penelitian yaitu

1. Bagaimana Upaya Gaya Kepemimpinan Wali Nagari dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar?
2. Apa Kendala dalam meningkatkan pelayanan publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang akan dibahas, tujuan hendak dicapai adalah

1. Untuk mengetahui upaya Gaya Kepemimpinan Wali Nagari dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui Kendala dalam meningkatkan pelayanan publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

E. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Berguna sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan yang didapat pada masa perkuliahan serta menambah pengetahuan yang berkaitan dengan pelaksanaan kinerja.

b. Bagi Organisasi

Sebagai suatu masukan bagi organisasi yang terkait dengan kinerja pegawai.

c. Bagi Akademik

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi orang banyak khususnya bagi mahasiswa lainnya yang akan mengadakan penelitian lanjutan

2. Luaran Penelitian

Adapun manfaat luaran atas hasil penelitian ini adalah:

- a. Dapat diproyeksikan untuk mendapatkan hak atas kekayaan intelektual.
- b. Dapat dijadikan sebuah karya ilmiah

F. Defenisi Operasional

Gaya kepemimpinan seseorang dapat dilihat dan dinilai sebagai berikut adalah yang pertama, kemampuan mengambil keputusan dimana pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat. Kedua, kemampuan memotivasi yang mana kemampuan memotivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya. Ketiga, kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada orang lain. Keempat, kemampuan mengendalikan bawahan adalah seorang pemimpin harus memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Kelima, tanggung jawab dapat diartikan sebagai kewajiban yang wajib menanggung, memikul, tanggung jawab, menanggung segala sesuatu atau memberikan tanggung jawab dan menanggung akibat. Keenam, kemampuan mengendalikan emosional merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup kita. Semakin baik kemampuan mengendalikan emosi semakin mudah kita akan meraih kebahagiaan. (Kartono, 2008, p. 71).

Menurut Supriyono pelayanan publik memiliki kriteria dan indikator sebagai berikut pertama, tepat dan relevan artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan, dan kebutuhan individu atau masyarakat. Kedua, tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas. Ketiga, dapat menjamin rasa keadilan artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama. Keempat, dapat diterima artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/ cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi. Kelima, ekonomi dan efisien artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tariff dan pajak oleh semua lapisan masyarakat. Keenam, efektif artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat. (Maryanto, 2011, p. 80)

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepemimpinan dalam Islam

Dalam islam konsep kepemimpinan adalah perwujudan iman dan amal shalih berupa interaksi, relasi, kegiatan mengkoordinasi, mempengaruhi dan mengarahkan baik secara vertikal ataupun horizontal dengan jalan menyeru kepada *amar ma'ruf nahi munkar*. Karenanya, pemimpin baik dalam organisasi yang terstruktur maupun tidak, jika hanya mementingkan urusannya sendiri, keluarganya, kelompoknya atau kedudukannya, dan juga memiliki tujuan untuk urusan duniawi saja seperti memperkaya diri bahkan dengan jalan yang tidak benar, maka pemimpin seperti ini bukanlah pemimpin dan kepemimpinan islam yang sebenarnya walaupun pemimpin tersebut beragama islam dan dalam organisasi. (Indah Kusuma Dewi, 2019, p. 14)

Kepemimpinan dalam ajaran islam didefinisikan sebagai suatu tugas yang dipercayakan (amanah) dari Allah SWT yang pertanggungjawabannya bukan hanya kepada pengikut atau anggotanya, namun juga dipertanggungjawabkan kepada Allah SWT. Tanggung jawab diemban pemimpin bersifat horizontal dan vertikal, horizontal maksudnya tanggung jawab kepada sesama manusia dan vertikal yaitu tanggung jawab kepada kepada Allah SWT di dunia serta akhirat. Pemimpin berupaya sebaik- baiknya dalam mengarahkan dan memperlakukan pengikut atau anggotanya dengan adil. Sama halnya dengan pengertian kepemimpinan dalam islam pada paragraph sebelumnya, bahwa inti dari kepemimpinan islam adalah melaksanakan kebijakan dalam proses kepemimpinan yang dilaksanakan dengan bawahannya. (Indah Kusuma Dewi, 2019, p. 14)

Islam adalah agama fitrah, ia sama sekali tidak bertentangan dengan hati nurani manusia. Islam memberikan prinsip-prinsip dasar kepemimpinan sebagaimana yang diisyaratkan dalam al-Quran dan as-Sunnah yaitu: (Veithzal, 2004, p. 16).

a. Prinsip tanggung jawab

Didalam Islam sudah digariskan bahwa setiap manusia adalah pemimpin (minimal memimpin diri sendiri) dan akan dimintai pertanggung jawaban sebagaimana hadist yang diriwayatkan oleh Bukhori. Makna tanggung jawab adalah substansi utama yang harus difahami terlebih dahulu oleh seorang calon pemimpin agar amanah yang diserahkan kepadanya tidak disia-siakan.

b. Prinsip tauhid

Islam mengajak kearah satu kesatuan akidah diatas dasar yang dapat diterima oleh berbagai umat, yakni tauhid.

c. Prinsip musyawarah

Al-Qur'an dengan jelas menyatakan bahwa seseorang yang menyebut dirinya pemimpin wajib melakukan musyawarah dengan orang yang berpengetahuan atau orang yang berpandangan baik.

Firman Allah SWT surat Asy Syura ayat 38

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُدْفِقُونَ ﴿٣٨﴾

Artinya: "dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezki yang Kami berikan kepada mereka." (QS. Asy Syuraa: 38)

d. Prinsip adil

Keadilan menjadi suatu keniscayaan dalam organisasi maupun masyarakat, dan pemimpin sudah sepatutnya mampu memperlakukan semua orang secara adil, tidak berat sebelah dan tidak memihak.

Al- Qur`an banyak menjelaskan tentang adil, seperti Firman Allah SWT dalam surat Al- Maidah ayat 8

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا كُوْنُوْا قَوَّيْمٍۭ لِلّٰهِ شُهَدَآءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَتٰنٌۭ قَوْمٍۭ عَلٰٓى اٰلٍ تَعَدِلُوْا ۗ اَعَدِلُوْا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۭ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿٨﴾

Artinya: ‘ Hai orang- orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang- orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali- kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adilah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

2. Kepemimpinan

a. Defenisi Kepemimpinan

Pemimpin artinya seseorang yang mempunyai kemampuan dalam penyelenggaraan suatu kegiatan organisasi agar kegiatan tersebut dapat terselenggara dengan efisien. Agar terjadi ketertiban dalam kegiatan organisasi diperlukan pengaturan mengenai pembagian tugas, cara kerja dan hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan lainnya. Menurut Ordway Tead kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang- orang agar mau bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan yang mereka inginkan. Menurut Harold & Cyrill O`Donnellc kepemimpinan adalah seni membujuk bawahan untuk menyelesaikan pekerjaan- pekerjaan mereka dengan

semangat keyakinan. Menurut Gary Yukl kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju tentang apa yang perlu dikerjakan dan bagaimana tugas itu dapat dilakukan secara efektif, proses memfasilitasi usaha individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama. (Soekarso & Iskandar putong, 2015, pp. 13-14).

Kepemimpinan merupakan interaksi pemimpin dengan pengikut, dalam interaksi tersebut pengikutlah yang menganalisis dan mempersepsikan apakah menerima atau menolak pengaruh dari pemimpinnya. Melahirkan dua orientasi perilaku pemimpin yaitu: menurut (Syamsul Arifin, 2012, p. 5)

- 1) Berorientasi tugas (*task orientation*). Mengutamakan penyelesaian tugas, dan menampilkan gaya kepemimpinan otokratis.
- 2) Berorientasi pada orang (*people orientation*). Mengutamakan penciptaan hubungan- hubungan manusiawi menampilkan gaya kepemimpinan demokratis atau partisipatif.

Menurut mulyono dan Kurniawan Beni (2013: 130) hal yang perlu diperhatikan dalam kepemimpinan yaitu

- 1) Berlaku mulia dan bijaksanalah kepada masyarakat yang dipimpinnya.
- 2) Muliakanlah masyarakat dan sejaterakanlah masyarakat dengan ikhlas karena Allah SWT.

b. Fungsi Kepemimpinan

Menurut (S.P, H. Malayu, 2002) mengemukakan fungsi-fungsi kepemimpinan antara lain sebagai berikut.

- 1) Pengambilan keputusan dan merealisasi keputusan itu.
- 2) Pendelegasian wewenang dan pembagian kerja kepada para bawahan.

- 3) Meningkatkan daya guna dan hasil guna semua unsur manajemen.
- 4) Memotivasi bawahan, supaya bekerja efektif dan bersemangat.
- 5) Meningkatkan imajinasi, kreativitas dan loyalitas bawahan.
- 6) Pemrakarsa, penggiatan dan pengendalian rencana.
- 7) Mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan- kegiatan bawahan.
- 8) Penilaian prestasi dan pemberian teguran atau penghargaan kepada bawahan.
- 9) Pengembangan bawahan melalui pendidikan dan pelatihan.
- 10) Melaksanakan pengawasan melekat (waskat) dan tindakan- tindakan perbaikan jika perlu.
- 11) Memelihara aktivitas- aktivitas perusahaan sesuai dengan izinya.
- 12) Mempertanggungjawabkan semua tindakan kepada pemilik, karyawan dan pemerintah.
- 13) Membina dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.
- 14) Pemberian kompensasi, ketenangan, dan keselamatan bagi karyawan.
- 15) Meningkatkan produktifitas organisasi dan alokasi sumber daya serta meningkatkan keputusan kerja karyawan.
- 16) Menciptakan perubahan/ pembaharuan/ reformasi.

Menurut (Nurvasari, 2017, p. 14) secara operasional dapat dibedakan dalam lima fungsi pokok kepemimpinan yaitu:

1) Fungsi instruksi

Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pimpinan sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu

dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif. Kepemimpinan yang efektif memerlukan kemampuan untuk menggerakkan dan motivasi orang lain agar mau melaksanakan perintah.

2) Fungsi konsultasi

Fungsi bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pimpinan kerap kali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan. Tahap berikutnya konsultasi dari pimpinan pada orang-orang yang dipimpin dapat dilakukan setelah keputusan ditetapkan dan sedang dalam pelaksanaan. Kemudian ini dimaksud untuk memperoleh masukan berupa umpan balik untuk memperbaiki dan menyempurnakan keputusan-keputusan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan. Menjalankan fungsi konsultatif dapat diharapkan keputusan-keputusan pemimpin akan dapat dukungan dan lebih mudah mengintruksikannya sehingga kepemimpinan berlangsung efektif.

3) Fungsi partisipasi

Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang dipimpinya, baik dalam keikutsertakan mengambil keputusan maupun dalam melaksanakannya, partisipasi tidak berarti bebas berbuat semuanya, tetapi dilakukan secara terkendali dan terarah berupa kerjasama dengan tidak mencampuri atau mengambil tugas pokok orang lain. Keikutsertaan pemimpin harus tetap dalam fungsi sebagai pemimpin dan bukan pelaksana.

4) Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pimpinan. Fungsi delegasi pada dasarnya berarti kepercayaan. Orang-orang penerima delegasi itu harus diyakini merupakan pembantu pimpinan yang memiliki kesamaan prinsip, persepsi dan aspirasi. Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang.

5) Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan diwujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi dan pengawasan.

c. Tipe Kepemimpinan

Menurut G.R. Terry sebagai salah seorang pengembang ilmu manajemen mengemukakan tipe kepemimpinan sebagai berikut (Siswanto, 2015, p. 158) :

1) Kepemimpinan Pribadi (*Personal Leadership*)

Seorang manajer dalam melaksanakan tindakannya selalu dilakukan dengan cara kontak pribadi. Instruksi disampaikan secara oral ataupun langsung pribadi disampaikan oleh manajer yang bersangkutan. Tipe kepemimpinan ini sering dianut oleh perusahaan kecil karena kompleksitas bawahan maupun kegiatannya sangatlah kecil. Akibatnya, pelaksanaannya selain mudah juga sangat efektif dan memang biasa dilakukan tanpa mengalami procedural yang berbelit.

2) Kepemimpinan Nonpribadi (*Nonpersonal Leadership*)

Segala peraturan dan kebijakan yang berlaku pada perusahaan melalui bawahannya atau menggunakan media nonpribadi, baik rencana, instruksi, maupun program penyaliaannya. Pada tipe ini, program pendelegasian kekuasaan sangatlah berperan dan harus diaplikasikan.

3) Kepemimpinan Otoriter (*Authoritarian Leadership*)

Manajer yang bertipe otoriter biasanya bekerja secara sungguh- sungguh, teliti, dan cermat. Manajer bekerja menurut peraturan dan kebijakan yang berlaku dengan ketat. Meskipun agak kaku dan segala instruksinya harus dipatuhi oleh para bawahan, para bawahan tidak berhak mengomentarnya. Karena manajer beranggapan bahwa dialah yang bertindak sebagai pengemudi yang akan bertanggung jawab atas segala kompleksitas organisasi.

4) Kepemimpinan Demokratis (*Democratic Leadership*)

Pada kepemimpinan yang demokratis, manajer beranggapan bahwa ia merupakan bagian integral yang sama sebagai elemen perusahaan dan secara bersamaan seluruh elemen tersebut bertanggung jawab terhadap perusahaan. Oleh karena itu, agar seluruh bawahan merasa turut bertanggung jawab maka mereka harus berpartisipasi dalam setiap aktivitas perencanaan, evaluasi, dan penyalia-an. Setiap individu bawahan merupakan potensi yang berharga dalam usaha merealisasikan tujuan.

5) Kepemimpinan Paternalistik (*Paternalistic Leadership*)

Dicirikan oleh suatu pengaruh yang bersifat kebapakan dalam hubungan antara manajer dengan perusahaan. Tujuannya adalah untuk melindungi dan memberikan arah, tindakan, dan perilaku ibarat peran seorang bapak kepada anaknya.

6) Kepemimpinan Menurut Bakat (*Indigenous Leadership*)

Tipe kepemimpinan menurut bakat biasanya muncul dari kelompok informal yang didapatkan dari pelatihan meskipun tidak langsung. Dengan adanya sistem persaingan, dapat menimbulkan perbedaan pendapat yang seru dari kelompok yang bersangkutan.

Menurut Rivai kepemimpinan dibagi menjadi tiga tipe yaitu (Nurvasari, 2017, p. 17) :

1) Tipe kepemimpinan otoriter

Pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal, kedudukan dan tugas anak buah semata-mata hanya sebagai pelaksana keputusan, perintah dan bahkan kehendak pimpinan. Pimpinan memandang dirinya lebih dalam segala hal, dibanding dengan bawahannya. Kemampuan bawahan selalu dipandang rendah, sehingga dianggap tidak mampu berbuat sesuatu upaya diperintah.

2) Tipe kepemimpinan kendali bebas

Pemimpin berkedudukan sebagai simbol. Kepemimpinan dijalankan dengan memberi kebebasan penuh pada orang yang dipimpin dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak dan kepentingan masing-masing, baik secara perorangan maupun kelompok kecil. Pemimpin hanya memfungsikan dirinya sebagai penasehat.

3) Tipe kepemimpinan demokratis

Menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setiap kelompok. Pemimpinan memandang dan menempatkan orang yang dipimpinnya sebagai subjek yang memiliki kepribadian dengan berbagai aspeknya, seperti dirinya juga. Kemauan, kehendak,

kemampuan, buah pikiran, pendapat kreativitas, inisiatif yang berbeda dan dihargai disalurkan secara wajar. Tipe kepemimpinan ini berusaha memanfaatkan aktif, dinamis, dan terarah, dalam mengambil keputusan sangat mementingkan musyawarah, yang mewujudkan pada setiap jenjang dan didalam unit masing- masing.

d. Gaya kepemimpinan

Pencapaian tujuan suatu organisasi tidak dapat lepas dari peran seorang pemimpin dalam mengatur bawahannya. Karena pada dasarnya kepemimpinannya itu adalah bagaimana menggunakan orang lain secara efektif untuk dapat mencapai sasaran atau tujuan. Kepemimpinan adalah suatu seni. Mengapa kepemimpinan itu dikatakan sebagai seni? Karena dalam kepemimpinan ada kreativitas (kemampuan mencipta) individu dalam mengatur orang lain. Walaupun kepemimpinan dapat diajarkan di dalam lembaga- lembaga pendidikan formal tetapi tidak banyak pemimpin besar karena pengalaman dan penemuan dengan pribadinya sendiri dan orang lain dalam menggeluti tugasnya sehari- hari (Parmiyati, 2010, p. 81).

Dalam pergulatannya sebagai pemimpin itulah, seorang pemimpin menemukan gayanya dalam memimpin (*style of leadership*). Ada pemimpin yang memilih gaya dictator karena bawahannya banyak bandel. Ada yang lebih suka demokratis karena bawahannya sudah menyadari tujuan bersama dari organisasinya sehingga lebih mudah untuk mengarahkannya. Gaya ini ditandai adanya suatu struktur yang pengembangannya menggunakan pendekatan pengambilan keputusan yang kooperatif. Di bawah kepemimpinan demokratis cenderung bermoral tinggi dapat bekerjasama, mengutamakan mutu kerja dan dapat mengarahkan diri sendiri. Karena banyak terbentur dengan pengalaman itulah maka

pemimpin akan semakin tahu gaya- gaya apa yang akan dia pakai dalam memimpin. Juga, ada gaya kepemimpinan otokratis, yakni kepemimpinan yang menggunakan metode pendekatan kekuasaan dalam mencapai keputusan dan pengembangannya strukturnya. (Parmiyati, 2010, pp. 81-82)

Meski gaya kepemimpinan banyak ragamnya, namun pendapat seorang ahli manajemen yang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan yang paling bagus sebenarnya kepemimpinan situasional artinya gaya kepemimpinan yang sifatnya tidak mutlak atau dapat diterapkan kapan saja. Maka pertanyaan yang relevan untuk diajukan adalah kapan sebaliknya menjadi pemimpin yang demokratis. (Parmiyati, 2010, p. 82)

Gaya kepemimpinan adalah berbagai pola tingkah laku yang diskusi oleh pemimpin dalam proses mengarahkan dan mempengaruhi pekerja. Menurut Maulana Agus gaya kepemimpinan adalah bagaimana ada berperilaku bila anda mencoba mempengaruhi prestasi orang lain. Gaya kepemimpinan merupakan kombinasi antara perilaku direktif dan suportif (Nurvasari, 2017, p. 23).

1) Perilaku direktif

Meliputi mengatakan secara jelas kepada seseorang apa yang harus dikerjakan. Bagaimana mengejarkannya, dimana melakukannya, dan bila mengejarkannya, dan kemudian mengawasi dengan ketat pelaksanaannya.

2) Perilaku suportif

Meliputi mendengarkan orang lain, memberikan dukungan dan semangat atas usaha mereka. Dan kemudian membantu keterlibatan mereka dalam pemecahan persoalan pengambilan keputusan.

Menurut (Rosadah, 2018, p. 98) gaya kepemimpinan dibedakan menjadi tiga gaya yaitu:

1) Gaya otokratis

Gaya kepemimpinan otokratis dapat disebut pencerita. Pemimpin otokratis biasanya merasa bahwa mereka mengetahui apa yang mereka inginkan dan cenderung mengekspresikan kebutuhan- kebutuhan tersebut dalam bentuk perintah langsung pada bawahan.

2) Gaya demokratis

Gaya kepemimpinan yang pula sebagai gaya partisipatif. Gaya ini berasumsi bahwa para anggota organisasi yang ambil bagian secara pribadi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih memungkinkan sebagai satu akibat mempunyai komitmen yang jauh lebih besar pada sasaran dan tujuan organisasi.

3) Gaya kendali bebas

Gaya ini berasumsi bahwa suatu tugas disajikan pada kelompok yang biasanya menentukan teknik- teknik mereka sendiri guna mencapai tujuan tersebut dalam rangka mencapai sasaran- sasaran dan kebijakan organisasi.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan,

mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak- pihak yang mendapatkan layanan (Dkk, 2019, p. 18)

Dalam pelayanan pemerintah rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, mendirikan bangunan, dan lain- lain dikerjakan dalam kurun waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut- larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan. (Dkk, 2019, p. 19).

b. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. (Dkk, 2019, p. 22).

pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Lebih lanjut, Lovelock dalam Hardiyansyah, mengemukakan bahwa “*service*” adalah produk yang tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Dkk, 2019, p. 22)

Menurut undang- undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Bab 1 Ketentuan Umum Paal 1 ayat (1) pelaksanaan 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, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Dkk, 2019, p. 22).

Lewis dan Gilman mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. (Dkk, 2019, p. 23).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: (Mahmudi, 2015, p. 219).

- 1) Satuan kerja/ satuan organisasi Kementrian.
- 2) Departemen.
- 3) Lembaga Pemerintah Non Departemen.
- 4) Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya; Sekretariat Dewan (Setwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya.
- 5) Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- 6) Badan Hukum Milik Negara (BHMN).
- 7) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. (Mahmudi, 2015, p. 219).

Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan (*volunteer*) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan pelayanan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif. (Mahmudi, 2015, p. 220).

c. Asas pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. (Kusmawati, 2017, p. 13).

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu: (Mahmudi, 2015, p. 224).

1) Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

pelayanan publik harus dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Amin Ibrahim setidaknya- tidaknya mengandung unsur- unsur

dasar (asas- asas) antara lain sebagai berikut (Kusmawati, 2017, p. 14):

- 1) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing- masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
- 3) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 4) Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi/ Lembaga Pemerintah/ pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Dari asas- asas tersebut bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung azas- azas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya. (Kusmawati, 2017, p. 14).

d. Unsur- unsur pelayanan publik

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering sesuai dengan harapan masyarakat. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan menurut Moenir dalam (Kusmawati, 2017, p. 15) unsur- unsur tersebut antara lain:

1) Sistem prosedur dan metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil

Terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Selanjutnya Moenir menegaskan bahwa unsur- unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (*activity*) antara lain:

1) Tugas layanan

Dalam pelayanan umum pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani sesuai kepentingan masyarakat.

2) Sistem atau prosedur layanan

Yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

3) Kegiatan pelayanan

Dalam pelayanan umum kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi

4) Pelaksanaan pelayanan

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat tidak berbelit- belit dan mudah dipahami masyarakat.

Proses kegiatan dalam suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh satu pihak, melainkan dari semua pihak yang terlibat dalam pelayanan. Sejalan dengan pendapat Moenir, selanjutnya Atep Adya Bharata mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu

- 1) Penyedia pelayanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa- jasa (*service*).

- 2) Penerima pelayanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuh layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

pelayanan publik yang baik tercipta apabila tujuan dari proses pelayanan telah tercapai. Ada beberapa unsur yang harus terpenuhi dalam suatu pelayanan publik yang baik. Selanjutnya Kasmir mengemukakan ciri- ciri pelayanan publik yang baik adalah sebagai berikut (Kusmawati, 2017, p. 16):

- 1) Tersedianya karyawan yang baik

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat. Disamping itu juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pemberi layanan harus mampu bertanggung jawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga akhir selesai. Para pelanggan akan merasakan puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

- 5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pemeberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

- 7) Memberikan pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan dalam bekerja.

- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitas. Apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan, maka menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan.

e. Prinsip pelayanan publik

Dalam (Mahmudi, 2015, p. 224) Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip- prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik itu antara lain.

1) Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit- belit. Prinsip apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah harus ditinggalkan dan diganti dengan hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangan ditakut- takuti.

2) Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percalonan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.

3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini

harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

4) Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

6) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

7) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

f. Standar pelayanan publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau suatu yang dibakukan patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (Mahmudi, 2015, p. 226).

1) Pentingnya standar pelayanan publik

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu akan timbul senjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi. (Mahmudi, 2015, p. 226).

Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Standar tersebut akan memudahkan instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan

prioritas. Bagi pemerintahan sebagai otoritas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan publik, penetapan standar pelayanan untuk menjamin dilakukannya akuntabilitas pelayanan publik sangat penting. Standar pelayanan publik dapat digunakan sebagai alat motivasi untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, standar pelayanan juga dapat dijadikan salah satu dasar untuk menghitung besarnya subsidi yang harus diberikan oleh pemerintah untuk pelayanan publik tertentu. (Mahmudi, 2015, p. 226).

2) Cakupan standar publik

Dalam (Mahmudi, 2015, p. 226) Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b) Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/ biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d) Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus disandarkan.

e) Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

g. Standar pelayanan minimal

Bentuk pemenuhan standar pelayanan publik institusi penyedia pelayanan publik di Indonesia, baik di tingkat pemerintah pusat maupun daerah, adalah kewajiban untuk melaksanakan standar pelayanan minimal (SPM). Standar pelayanan minimal adalah suatu standar dengan batas minimal tertentu untuk mengukur kinerja pelaksanaan kewenangan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat dan daerah, berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat. (Mahmudi, 2015, p. 229).

Standar pelayanan minimal mencakup kewenangan wajib instansi penyedia pelayanan publik, jenis pelayanan, indikator, dan nilai (*benchmark*). Kewenangan wajib adalah bentuk kewenangan instansi penyedia pelayanan publik yang penyelenggaranya diwajibkan oleh pemerintah untuk menjamin terlaksananya pelayanan dasar kepada masyarakat. Jenis

pelayanan berisi tentang bentuk- bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh instansi sebagai bentuk pelaksanaan kewenangan wajib. Masing- masing instansi penyedia pelayanan publik memiliki jenis pelayanan yang berbeda- beda. Jenis pelayanan tersebut selanjutnya ditentukan indikatornya berdasarkan indikator tersebut, ditetapkan nilai acuan. Nilai acuan inilah yang menjadi standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi. (Mahmudi, 2015, p. 229).

h. Jenis- jenis Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam- macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dijalankan oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yaitu mencari keuntungan. Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, fitzsmmons membedakan lima jenis pelayanan umum yaitu sebagai berikut:

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan- kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
- 2) *Trade sevice*, kegiatan- kegiatan pelayanan dalam komunnikasi dan transportasi.
- 3) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.

- 4) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak swasta selain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat juga bertujuan untuk mencari keuntungan. Baik itu dalam bidang keuangan, penjualan, kesehatan dan juga administrasi. Pelayanan umum dilakukan baik itu pihak pemerintah maupun pihak swasta bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu pelayanan dengan lisan dengan tulisan, maupun dengan perbuatan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh pihak siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu:

1) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang- bidang lain yang tugasnya memberkan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, aa syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- a) Memahami benar masalah- masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b) Mampu memberikan penjelasan apa- apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d) Meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan

tidak disiplin dan melalaikan tugas. Tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutus keasikan ngobrol.

- e) Tidak melayani orang- orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang- orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b) Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga Negara. Menurut (Kusmawati, 2017, p. 24) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

- a) Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas- tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.

- b) Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara.
- c) Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.
- d) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e) Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan sosial kemasyarakatan.

i. Penyelenggaraan pelayanan publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah Instansi pemerintahan merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. (Kusmawati, 2017, p. 29).

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat. Salah satu yang dianggap biang keladinya adalah bentuk biokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Ratna adalah merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyaak orang. (Kusmawati, 2017, p. 30).

Organisasi birokrasi mempunyai pembagian kerja keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. (Kusmawati, 2017, p. 31).

j. Indikator kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun kelompok dapat terpenuhi. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Indikator kualitas pelayanan yaitu:

1) Kenampakan fisik (*tangible*)

Kenampakan fisik mencakup fasilitas operasional yang berupa sarana fisik perkantoran yaitu gedung perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu serta tempat informasi yang diberikan kepada pelanggan.

2) Reliabilitas (*reability*)

Mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta sejauh mana kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3) Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4) Kompetensi (*competence*)

Kompetensi ini meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.

5) Kesopanan (*courtesy*)

Kesopanan yaitu sikap yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan dan keberadaan petugas selama jam kerja.

7) Keamanan (*security*)

Keamanan disini adalah jaminan keamanan terhadap pelanggan dalam mekanisme pelayanan.

8) Akses (*akses*)

Hal ini meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, serta kemudahan dalam prosedur.

9) Komunikasi (*communication*)

Meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah pelanggan segera mendapatkan respon jika terjadi kesalahan, apakah keluhan dijawab dengan segera, apakah ada *feedback*.

10) Pengertian (*understanding the customer*)

Meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

B. Penelitian yang Relevan

Adapun peninjauan perpustakaan yang penulis lakukan adalah dengan melihat kepada skripsi dan tulisan yang membahas tentang Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan

Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar yaitu:

1. Eko Susilo, Skripsi 2016 dengan judul Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang. Masalah yang diangkat Eko Susilo adalah dalam penerapan gaya kepemimpinan di PLN Dinoyo yaitu kurang adanya pemberian informasi terlebih dahulu dari pegawai tentang masalah yang berkaitan dengan peralatan kerja. Penelitian yang dilakukannya adalah dengan metode deskriptif kualitatif. Yang mana hasil penelitiannya Gaya Kepemimpinan yang diterapkan oleh Direktur PLN Dinoyo yaitu gaya kepemimpinan demokrasi. Perbedaan antara Eko Susilo antara dengan penulis yaitu Eko Susilo membahas mengenai Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik sedangkan penulis membahas mengenai Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar. Jadi persamaan penulis dengan Eko Sosilo yaitu sama- sama meneliti tentang gaya kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Sukegawa Yoriko Mamalu. 2013 dengan judul Gaya Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Pemerintahan Di Kecamatan Wanfa skripsi Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT. Penelitian yang dilakukan adalah dengan metode kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gaya dari kepemimpinan camat apakah sudah sesuai atau tidak. Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Pemerintahan Di Kecamatan Wanfa. Meskipun pada pokoknya skripsi dan karya

tulis ilmiah di atas memiliki kesamaan mengenai Gaya Kepemimpinan Camat dalam meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Pemerintahan Di Kecamatan Wanfa. Namun yang membedakan penelitian yang penulis ajukan dengan karya ilmiah tersebut terletak pada variabelnya yang mana Sukegawa Yoriko Mamalu mengenai gaya kepemimpinan dalam meningkatkan disiplin kerja. Sedangkan Penelitian yang penulis lakukan mengenai Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

3. Penelitian ini dilakukan Ipnika Nurfasari, skripsi 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik mengenai Gaya Kepemimpinan Camat Perempuan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kecamatan Metro Pusat Kota Metro). Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif deskriptif dimana penelitian ini turun langsung kelapangan untuk kemudian dibandingkan dengan teori yang dimiliki. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa mengetahui adakah pengaruh kepemimpinan Camat Metro Pusat dalam peningkatan kinerja pegawai di Kecamatan Metro Pusat. Meskipun pada pokoknya skripsi dan karya tulis ilmiah di atas memiliki kesamaan mengenai Gaya Kepemimpinan Camat Perempuan dalam Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kecamatan Metro Pusat Kota Metro). Namun yang membedakan penelitian yang penulis ajukan dengan karya ilmiah tersebut terletak pada permasalahan, variabel dan objeknya. Penelitian yang penulis lakukan mengenai Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian yang menggunakan metode field research atau penelitian yang dilakukan dengan turun langsung kelapangan untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara insentif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. (Suryabrata, 2011, p. 80).

Penelitian ini penulis lakukan pada pegawai Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung, di kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode kualitatif. Penulis melakukan penelitian, dimana metode ini bertujuan untuk melihat Bagaimana Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

**Tabel 3. 1
Rancangan Waktu Penelitian**

Uraian Kegiatan	Bulan					Mei
	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	
Observasi Awal						
Mengelola data						
membuat Lap Penelitian						
Acc Proposal Skripsi						
Agenda Skripsi						
Munagasyah						

Sumber Data: Diolah Tahun 2020

Tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu Kantor Wali Nagari, yang beralokasi di Bunga Tanjung , Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan untuk waktu penelitiannya yaitu dari bulan Desember 2019 hingga April tahun 2020.

C. Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014, p. 178) instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dan dokumentasi atau catatan- catatan tertulis untuk mengetahui Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

D. Sumber Data

1. Sumber data Primer

Sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya, data primer yang penulis dapatkan melalui wawancara dengan Wali Nagari, Sekretaris Wali Nagari Bunga Tanjung dan masyarakat di Kecamatan Batipuh di Kabupaten Tanah Datar tentang Gaya kepemimpinan Wali Nagari Bunga Tanjung dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yang penulis gunakan dalam penelitian ini berupa catatan- catatan tertulis atau dokumentasi pada Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Untuk mendapatkan data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian maka penulis menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut.

a. Wawancara

Yaitu sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono 2014:316). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Wali Nagari, Sekretaris Wali Nagari, Seksi Pelayanan, dan tiga masyarakat di kantor Wali Nagari Bunga Tanjung di Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah penelitian, dokumentasi dalam penelitian ini berupa catatan-catatan laporan yang ada pada kantor Wali Nagari Bunga Tanjung di Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data deskriptif kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010, p. 139).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data deskriptif kualitatif dengan cara sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data Reduction sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan perusahaan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil wawancara dan dokumentasi mengenai peranan Kedisiplinan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Jadi, dari data dan penting yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

2. *Data Display* (Penyajian Distribusi)

Data Reduction yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, grafik, dan sejenisnya. Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian terhadap data tersebut. Data yang didapat tersebut akan disajikan dalam bentuk uraian singkat dan dalam bentuk tabel. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan lebih mudah dipahami.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau Verifikasi)

Setelah data dipilih dan disajikan, maka selanjutnya peneliti akan membuat kesimpulan dari data tersebut. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat

sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka penulis akan melakukan keabsahan data yang dilakukan melalui Triangulasi sumber data yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Disini penulis menjamin keabsahan data penulis dengan melakukan dokumentasi berupa foto- foto penulis saat melakukan wawancara dengan Wali Nagari, Sekretaris Wali Nagari, Seksi Pelayanan, dan tiga masyarakat Bunga Tanjung di Kecamatan Batipuh di Kabupaten Tanah Datar.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Instansi

Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung terletak di jorong Balai Akad Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. Tahun di bentuknya Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung pada tahun 2002. Memiliki nomor kode wilayah 13.04.02.2008 (kode Nagari 2008) dan juga memiliki kode Pos 27265. Pelaksanaan kegiatan di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung dari hari senin sampai dengan hari jumat dan jam masuk kantor adalah mulai 8.00 WIB sampai dengan jam 16.00 WIB.

a. Aspek Geografi

Nagari Bunga Tanjung memiliki 7 jorong terdiri dari:

- 1) Jorong Jambak,
- 2) Jorong Ampia Rayo,
- 3) Jorong Padang Kunyik
- 4) Jorong Balai Akad
- 5) Jorong Haru
- 6) Jorong Guguak Nyariang
- 7) Jorong Kapuah

yang dimana luas wilayah Nagari Bunga Tanjung 180 000,56 Ha/ 18 Km. Nagari Bunga Tanjung memiliki batas wilayah yaitu:

Tabel 4. 1 Batas Wilayah Nagari Bunga Tanjung

Letak Batas	Wilayah
Sebelah Utara	Nagari Gunuang Rajo, Nagari Pitalah
Sebelah Selatan	Nagari Tanjuang Barulak, Nagari Sumpur, Nagari Malalo
Sebelah Barat	Nagari Batipuh Baruah, Nagari Gunuang Rajo
Sebelah Timur	Nagari Batu Basa

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

Sedangkan jarak tempuh Nagari Bunga Tanjung, dapat dilihat sebagaimana tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Orbitasi dan waktu tempuh

No	Orbitasi dan waktu tempuh	Keterangan
1	Jarak dari pusat Pem. Ibukota Negara	1200 Km
2	Jarak dari pusat Ibukota provinsi	83 Km
3	Jarak dari pusat Ibukota Kabupaten	25 Km
4	Jarak dari pusat Kecamatan	3 Km

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

b. Aspek Demografi

Penduduk adalah aspek utama dalam pembangunan, jumlah penduduk juga merupakan syarat utama untuk pemekaran wilayah. Penyebaran penduduk pada suatu wilayah menunjukkan suatu potensi atau permasalahan pada wilayah tersebut, penambahan penduduk disebabkan oleh kelahiran juga adanya perpindahan penduduk yang datang ke Nagari Bunga Tanjung. Nagari Bunga Tanjung memiliki jumlah penduduk 4827 jiwa dan menurut klasifikasi Kartu Keluarga yaitu 1305 Kartu Keluarga. Jumlah penduduk menurut golongan umur seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Menurut Umur

No	Kelompok Umur	Jumlah
1	Usia 0- 15	1664 Jiwa
2	Usia 65 ke atas	3893 Jiwa

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

Jumlah penduduk menurut klafikasi jenis Kelamin seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Jumlah Penduduk Menurut jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki- laki	2146 Jiwa
2	Perempuan	2681 Jiwa

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

Jumlah penduduk menurut klafikasi tingkat Pendidikan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk Menurut tingkat Pendidikan

No	Keterangan	Jumlah
1	Belum sekolah	524 Jiwa
2	Tidak tamat SD	587 Jiwa
3	SD	915 Jiwa
4	SLTP	1025Jiwa
5	SMA/SMU	1358Jiwa
6	Sarjana/ Diploma	418 Jiwa

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

Nagari Bunga Tanjung pada umumnya memiliki homogenitas penduduk jika dilihat dari segi agama, walaupun mayoritas penduduk beragama islam namun keharmonisan antara penduduk tetap terjaga. Sedangkan penduduk dengan mata pencaharian yang berbeda, dengan iklim yang tropis sangat bagus dengan pertanian. Mayoritas Pekerjaan penduduk Bunga Tanjung adalah petani dan pedagang.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam menunjang proses percepatan pembangunan demi tercapainya kesejahteraan, adil dan makmur maka diperlukan beberapa sarana dan prasarana dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Sarana pendidikan

Dari beberapa indikator keberhasilan pembangunan suatu bangsa satu diantaranya adalah tingkat pendidikan penduduk. Ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pendidikan. Jangkauan pelayanan pendidikan di Nagari Bunga Tanjung dapat dilihat dari jumlah sarana dan prasarana pendidikan berdasarkan tingkat dan penyebarannya.

2) Sarana kesehatan

Sarana kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jumlah fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh jumlah penduduk yang akan dilayani oleh sarana tersebut.

3) Sarana ibadah

Pada tahun 2018 sebaran sarana ibadah di Nagari Bunga Tanjung yang dimayoritasi mushala, mushala hampir ada setiap kejurongan, selain mushala masjid juga ada di Nagari Bunga Tanjung.

Tabel 4. 6 Sarana dan Prasarana Nagari

No	Jenis Prasarana dan Sarana Nagari	Jumlah
1	Kantor Wali Nagari	1 Buah
2	Perpusdes	-
3	Gedung SLTA	-
4	Gedung SLTP	2 Buah
5	Gedung SD	4 Buah
6	Gedung TK	2 Buah
7	Gedung PAUD	2 Buah
8	PT	-
9	Puskesmas	-
10	Poskesdes	-
11	UKMB (Posyandu, Polindes)	3 Buah

12	Mesjid	4 Buah
13	Mushala	10Buah
14	Olahraga	4 Buah
15	Kesenian budaya	-
16	Balai pertemuan	1 Buah
17	Sumur Desa	20Buah
18	Pasar Desa/ Nagari	1 Buah
19	Jembatan	12Buah
20	Poskamling	7 Buah
21	Kantor Jorong	7 Buah
22	Lubuak Nagari	2 Buah

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

d. Kelembagaan Nagari Bunga Tanjung

1) Badan Permusyawaratan Rakyat Nagari (BPRN)

Badan Permusyawaratan Rakyat Nagari adalah lembaga yang merupakan perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari. Adapun kepengurusannya adalah :

Tabel 4. 7 Kepengurusan BPRN

No	Jabatan	Nama
1	Ketua	Mukhlis, MZ. DT. Sinaro Batuah, S.Ag
2	Sekretaris	Roni Zegi Yenti Eka Putri, S.Si
3	Anggota	Yufita Elizani
4	Anggota	Erison DT. Lano
5	Anggota	Supardan Yuza
6	Anggota	Mawardi PK. Mangkudun

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bunga Tanjung Tahun 2017

2) Kerapatan Adat Nagari (KAN)

KAN adalah lembaga permusyawaratan tertinggi dari ninik mamak yang telah ada dan diwarisi secara turun- temurun sepanjang adat, yang dimana KAN dipimpin oleh H. Irawan DT. Pandak. Adapun kepengurusannya adalah:

Tabel 4. 8 Kepengurusan KAN

No	Jabatan	Nama
1	H. Irawan DT. Pandak	Ketua
2	Darmawan DT. Indo Malano	Sekretaris
3	H. Mawardi DT. Simarajo	Bendahara

Sumber Data: Isian Monografi Nagari Bungo Tanjung Tahun 2017

3) Lembaga Pemerdayaan Masyarakat Nagari

Adalah lembaga, organisasi atau wadah yang di bentuk atas prakarsa masyarakat sebagai mitra pemerintah kelurahan dalam menunpang dan mewujudkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat di bidang pembangunan yang ada di Nagari. Lembaga pemerdayaan masyarakat Nagari Bunga Tanjung memiliki pengurus 3 orang dan beranggota 15 orang.

2. Visi dan Misi Wali Nagari Bunga Tanjung

a. Visi Nagari

Menciptakan masyarakat nagari Bungo Tanjung yang madani dibidang agro bisnis dan ekonomi kreatif

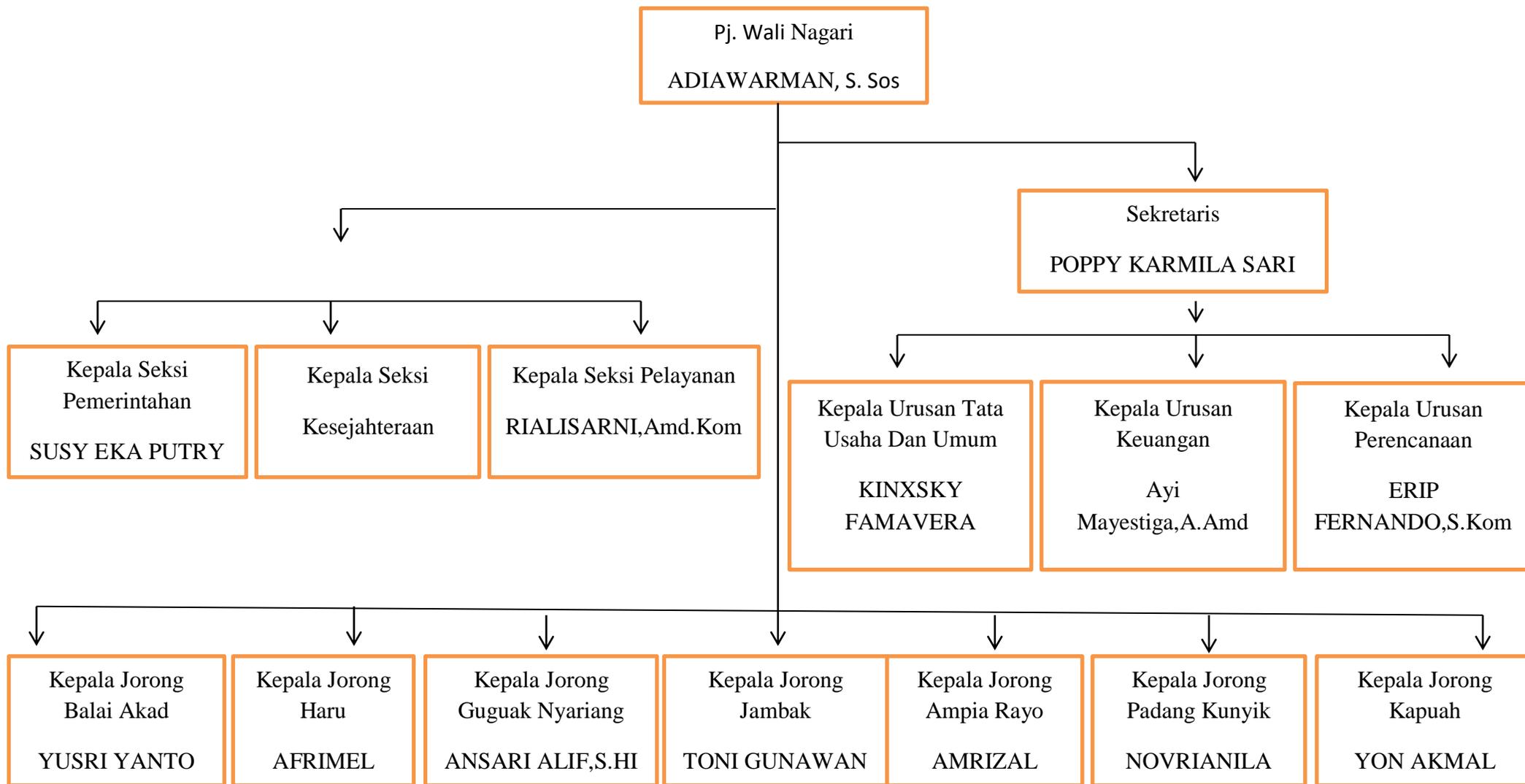
b. Misi Nagari

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman adat basandi syara`, syara' basandi kitabullah dalam rangka peningkatan iman dan taqwa.
- 2) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sumber daya manusia baik individu, kelompok, lembaga/ instansi melalui pendidikan formal dan non formal.

- 3) Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang laju pertumbuhan ekonomi nagari melalui perbaikan jalan dan irigasi.
- 4) Meningkatkan kemampuan aparatur nagari dalam penyelenggaraan pemerintah

3. Struktur Organisasi Wali Nagari Bunga Tanjung

Gambar 4. 1 Struktur Pemerintahan Nagari Bunga Tanjung
 Berdasarkan SOTK Perbup No: 54 Tahun 2018



4. Tugas Nagari Bunga Tanjung

- a. Wali Nagari mempunyai tugas menyelenggarakan Pemerintahan, pembangunan serta pembinaan kemasyarakatan termasuk pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah Nagari.

Uraian tugas tersebut meliputi:

- 1) Melaksanakan kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan Rumah Tangga sendiri.
- 2) Menumbuhkan serta mengembangkan semangat gotong royong masyarakat sebagai sendi utama pelaksanaan pemerintah dan pembangunan Nagari.
- 3) Menggerakkan partisipasi masyarakat di Nagari.
- 4) Mengkoordinir dan mengoptimalkan pemungutan sumber pendapatan Nagari, pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak dan retribusi daerah serta pendapatan lainnya.
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan lembaga- lembaga yang ada di Nagari untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan.
- 6) Melaporkan perkembangan jumlah penduduk Nagari (kelahiran, pindah dan meninggal dunia) setiap bulannya.
- 7) Memelihara dan memanfaatkan asset pemerintah Nagari dan pemerintahan daerah yang ada di Nagari.
- 8) Melaksanakan urusan pemerintah lainnya yang tidak termasuk dalam tugas suatu instansi.
- 9) Memelihara kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang dalam Nagari bekerjasama dengan Kerapatan Adat Nagari (KAN) dengan prinsip kemitraan dan saling menghormati fungsi serta peranan masing- masing.
- 10) Melaksanakan peraturan Nagari (PERNA) yang telah di tetapkan bersama- sama dengan Badan musyawarah (BAMUS) Nagari.

b. Sekretaris Nagari, mempunyai tugas menjalankan administrasi pemerintah pembangunann dan kemasyarakatan di Nagari serta memberikan pelayanan administratif kepada wali Nagari.

Uraian tugas tersebut meliputi:

- 1) Mengatur dan mendistribusikan surat- surat kepa Kepala Urusan sesuai bidang tugas dan permasalahannya serta melaksanakan rapat- rapat kerja Wali Nagari dengan perangkat Nagari dan rapat- rapat Nagari lainnya.
- 2) Mengkoorinir pelaksanaan tugas Sekretariat Pemerintahan Nagari baik secara langsung maupun berkala agar terjadi hubungan kerja sama yang baik dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas masing- masing.
- 3) Melaksanakan urusan surat- menyurat, kearsipan dan laporan.
- 4) Melaksnakan urusan rumah tangga, pengelolaan sarana dan prasarana.
- 5) Melaksnakan pembinaan, inventarisasi dan penyimpanan data- data pegawai.
- 6) Mengkoordinirkan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- 7) Melaksnakan pengumpulan, pengolahan, dan pengkajian data untuk merumuskan program kerja dan mempersiapkan pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan Nagari.
- 8) Melaksnakan tugas dan fungsi Wali Nagari apabila Wali Nagari untuk pembinaan dan peningkatan tugas selanjutnya.
- 9) Menyusun laporan pelaksanaan tugas Sekretaris Nagari kepada Wali Nagari secara berkala sebagai pertanggungjawaban dan laporan penyelenggaraan pemerintah Nagari Wali Nagari setiap tahunnya.

c. Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum mempunyai tugas, menyelenggarakan administrasi umum, tata usaha kearsipan, pengelolaan tentang kekayaan Nagari, serta menyiapkan rapat dan laporan.

Uraian tugasnya meliputi:

- 1) Pelaksanaan pengendalian dan pengelolaan surat masuk dan surat keluar serta pengendalian tata kearsipan.
- 2) Pelaksanaan pencatatan inventaris kekayaan Nagari.
- 3) Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum.
- 4) Pelaksanaan penyediaan, penyimpanan dan pendistribusian alat tulis kantor.
- 5) Pemeliharaan dan perbaikan peralatan perkantoran.
- 6) Pengelolaan administrasi perangkat Nagari.
- 7) Pengarsipan bahan- bahan laporan.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan untuk kelancaran tugas pemerintahan Nagari.

d. Kepala Urusan pemerintah mempunyai tugas menyiapkan penyusunan dan perumusan kebijakan pemerintahan Nagari dalam bidang tata usaha pemerintahan Nagari dan Pelayanan Umum.

Uraian tugas tersebut meliputi:

- 1) Menyusun rencana kegiatan Kaur Pemerintahan dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
- 2) Melaksanakan dan mengelola administrasi pemerintahan, memfasilitasi penyelesaian permasalahan pertanahan dan memberikan pelayanan rekomendasi pembuatan sertifikat tanah dan izin mendirikan bangunan.
- 3) Melayani dan mengelola perizinan keramaian.
- 4) Melaksanakan pengelolaan administrasi kependudukan yang meliputi penyusunan data kependudukan, mutasi penduduk,

pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat pindah domisili, data penduduk dan lain- lain.

- 5) Melakukan analisa dan mempersiapkan konsep kebijakan Pemerintah Nagari dalam rangka meningkatkan pendapatan asli Nagari dalam bentuk peraturan Nagari, peraturan Wali Nagari dan keputusan Wali Nagari.
- 6) Mengkoordinir dan mengoptimalkan pengelolaan dan perwujudan sumber pendapatan Nagari dalam bentuk PBB, pajak retribusi serta pendapatan lainnya.
- 7) Melaksanakan pengelolaan kekayaan Nagari yang meliputi tanah kas Nagari, hutan Nagari, barang inventaris Nagari dan kekayaan milik Nagari.
- 8) Menyelenggarakan pelayanan administrasi pelaksanaan hubungan antar lembaga- lembaga dalam pemerintahan Nagari serta lembaga lainnya di Nagari.
- 9) Menyiapkan rancangan peraturan Nagari, peraturan Wali Nagari dan keputusan Wali Nagari.
- 10) Menyiapkan dan memberikan pelayanan hukum atas permasalahan hukum terhadap pemerintahan Nagari.
- 11) Melaksanakan pembinaan dan pelayanan sosial politik di Nagari.
- 12) Menyiapkan rancangan kerja sama Nagari dengan berbagai lembaga serta para perantau.
- 13) Mengkoordinir dan mengelola administrasi ketentraman dan ketertiban masyarakat Nagari.
- 14) Melakukan pelayanan umum yang menyangkut urusan tata pemerintahan.
- 15) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada Wali Nagari dan Sekretaris Nagari untuk pembinaan dan peningkatan tugas lebih lanjut.

- 16) Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Wali Nagari melalui Sekretaris Nagari secara berkala sebagai pertanggung-jawaban kerja.
 - 17) Melaksanakan tugas lain yang diberikan Wali Nagari atau Sekretaris Nagari untuk kelancaran tugas pemerintahan Nagari.
- e. Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan dan perumusan kebijakan pemerintahan Nagari dalam bidang administrasi dan kesejahteraan rakyat.
- Uraian tugas tersebut meliputi:
- 1) Menyusun rencana kegiatan Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat dengan berpedoman kepada tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman kerja.
 - 2) Menghimpun, mengolah dan menyiapkan data dalam rangka penyusunan konsep kebijakan pembinaan kesejahteraan rakyat, sosial dan kebudayaan nagari yang meliputi pembinaan mental dan spiritual pembinaan generasi muda dan olahraga.
 - 3) Menyiapkan data dalam rangka pelaksanaan bimbingan sosial, pemberian bantuan sosial, pembinaan kenakalan remaja dan penyakit sosial lainnya.
 - 4) Melakukan pelayanan administrasi surat nikah, surat keterangan tidak mampu dan surat keterangan sehat.
 - 5) Mengkoordinasikan pemantauan dan usaha-usaha penanggulangan awal, musibah dan bencana alam yang terjadi di lingkungan Nagari.
 - 6) Menyiapkan bahan dalam rangka membina peningkatan pendidikan dan keterampilan masyarakat Nagari.
 - 7) Menyiapkan bahan dalam rangka pelaksanaan peningkatan kesehatan dan kebersihan lingkungan di Nagari.
 - 8) Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan masalah kesejahteraan sosial.

- 9) Melaksanakan upaya fasilitasi pembinaan generasi muda, kegiatan olahraga serta masalah tenaga kerja.
- 10) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada wali Nagari dan Sekretaris Nagari untuk pembinaan dan peningkatan tugas lebih lanjut.
- 11) Menyusun dan menyampaikan laporan kepada Wali Nagari melalui Sekretaris Nagari secara berkala sebagai penanggung jawab kerja.
- 12) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan untuk kelancaran tugas pemerintahan Nagari.

B. Pembahasan

1. Gaya kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Wali Nagari Bunga Tanjung yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Sedangkan kepemimpinan demokratis yang diterapkan Wali Nagari Bunga Tanjung berupa adanya kerjasama dari atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan melalui kegiatan- kegiatan yang akan dilakukan ditentukan secara bersama antara pegawai baik pimpinan maupun bawahan.

Kepemimpinan yang dijalankan Wali Nagari Bunga Tanjung selalu memberikan arahan dalam memberikan tugas kepada pegawai terkait pelayanan umum agar tepat waktu dalam waktu yang telah ditentukan, dari hal tersebut pemberian tugas ini bertujuan mencapai visi yang telah dibentuk di Nagari sendiri, melihat dari visi Nagari bahwa pimpinan disini sering memberikan tugas. Kepemimpinan merupakan aktivitas yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan tujuan organisasi, nilai tertinggi tersebut bila dilihat dari aktivitasnya pimpinan Wali Nagari Bunga Tanjung adalah sangat baik.

Dalam penerapan gaya kepemimpinan Wali Nagari Bunga Tanjung berpatokan kepada beberapa unsur sebagai berikut:

a. Perencanaan

Dalam menunjang perencanaan pelayanan perlu sebuah informasi kepada masing- masing agar mampu mengarahkan pegawai melakukan tugas dengan baik sehingga maksud dan tujuan dari perencanaan dalam meningkatkan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Perencanaan dalam meningkatkan pelayanan public harus sesuai kebutuhan masyarakat. Ada beberapa kewajiban yang diterapkan Wali Nagari yaitu mewujudkan budaya patuh terhadap pedoman perilaku dan kebijakan instansi dengan selalu memberikan motivasi kerja yang dapat menyadarkan pegawai atas tugas dan tanggungjawabnya agar tercapai kinerja individu dan kinerja instansi yang lebih baik; mencegah adanya ketidakpatuhan terhadap pedoman perilaku dan kebijakan instansi; menganalisis dan menyelesaikan masalah yang muncul

b. Pemrakarsaan

Pemarkarsaan yang diberikan Wali Nagari dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu memberikan pengarahan kepada masing- masing kepala bagian harus berpedoman pada tujuan organisasi sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang baik bagi publik. Proses pemberian pengarahan kepada masing- masing kepala bagian dijelaskan kepada masing- masing lider kepala bagian sehingga pengarahan yang disampaikan diterapkan oleh masing- masing unit dalam melakukan pekerjaan pelayanan publik yang baik.

c. Pengendalian

Proses pengendalian yang diterapkan oleh Wali Nagari yaitu berpedoman pada tugas dan fungsi masing- masing kepala bagian sehingga peran gaya kepemimpinan yang diterapkan mampu memberikan peningkatan bagi pelayanan publik yang

didukung dengan berbagai alat komunikasi dan prasarana yang ada di Kantor Wali Nagari. Proses pengendalian yang diterapkan oleh Wali Nagari sesuai dengan karakteristik kepemimpinan Wali Nagari yaitu memberikan inspirasi dan keledanan perilaku saling percaya, integritas, peduli dan bertanggung jawab. Mempelopori pembaharuan dan modernisasi instansi memastikan semua unsur instansi bekerjasama yang baik guna meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Membina kader dan mengantisipasi kondisi lingkungan yang selalu berubah dengan fleksibel.

d. Penginformasian

Informasi yang disampaikan kepada masing-masing pegawai harus tepat dan jelas sehingga perencanaan peningkatan pelayanan publik mendapatkan sambutan yang baik bagi masyarakat. Peran kepemimpinan Wali Nagari dalam meningkatkan pelayanan publik. Harus sesuai prosedur yang sudah ditentukan. Informasi yang sesuai perlu penyampaian terlebih dahulu tentang perencanaan yang sudah ada.

e. Pengevaluasian

Pengevaluasian yang diterapkan oleh Wali Nagari dalam meningkatkan pelayanan publik Wali Nagari diberlakukan sistem kontrak selama 1 tahun apabila pegawai memenuhi standar target pekerjaan maka kontrak diperpanjang atau diangkat menjadi pegawai tetap tetapi apabila pegawai tidak memenuhi target selama melakukan pekerjaan maka proses kontrak hanya diberlakukan selama 1 tahun. 1 Sistem kontrak diterapkan untuk menjangkir potensi-potensi pegawai sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat terutama pada Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Poppy Karmila Sari seorang Sekretaris Wali Nagari Bunga Tanjung, beliau mengatakan

bahwa kepemimpinan Wali Nagari sudah dikatakan baik karena bapak Wali Nagari selalu memberikan motivasi kepada pegawai-pegawai agar selalu mengutamakan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang ada di Bunga Tanjung, akan tetapi yang menjadi kendala adalah karena tuntutan pekerjaan kadang Wali Nagari tidak berada ditempat sehingga terkadang pekerjaan yang harus diselesaikan lebih cepat harus tertunda karena bapak Wali Nagari tidak berada dikantor.

Kepemimpinan Wali Nagari juga menjadi prioritas utama dalam membangkitkan semangat dan gairah dari aparatur yang ada, dalam setiap instansi dan organisasi yang ada, kepemimpinan Wali Nagari di Bunga Tanjung dalam membangkitkan gairah kerja pegawai dapat dilihat dari keteladanan, kewibawaan, kecakapan yang ditunjukkan.

Dalam suatu organisasi terlebih khususnya pemerintah Wali Nagari di Bunga Tanjung, instrument- instrument penunjang dalam tata pemerintahan yang baik hendaknya menjadi hal menjadi suatu hal yang harus diutamakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam kepemimpinan. Instrument- instrument penunjang pemerintahan yang baik hendaknya menjadi hal yang patut diperhitungkan demi kelancaran pelayanan kepada masyarakat seperti pengadaan alat - alat komunikasi dan teknologi beserta sarana- sarana insfrastruktur kantor sepeeti computer dan alat- alat penunjang pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tentunya instrument- instrument tersebut merupakan bagian terpenting dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga akan mampu menghantarkan pada perubahan paragdima pemerintahan dari yang bersifat tradisional ke modern, dalam rangka membentuk sistem kerja dan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang kepala seksi pelayanan kantor Wali Nagari Bunga Tanjung ibuk Rialisarni, mengatakan instrument- instrument penunjang pemerintahan sangatlah

penting dalam pemerintahan Wali Nagari, karena dengan adanya sarana tersebut dapat menunjang proses pelayanan kepada masyarakat contohnya fasilitas komputer yang harus ditambah, karena proses pelayanan pada saat ini semuanya dibuat dikomputer dalam rangka mempermudah pelayanan kepada masyarakat contohnya pembuatan surat- surat dan lain- lain, di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung instrument- instrument tersebut sudah ada tetapi harus ditambah agar proses pelayanan akan maksimal.

2. Kendala dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung

Kantor Wali Nagari memiliki beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

a. Sumber daya manusia

Dalam pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Baik itu kuantitas maupun kualitasnya jumlah petugas yang ada di seksi pelayanan umum ada 2 orang, terdiri dari 1 orang kepala seksi dan 1 orang bagian pelayanan. Masih terdapat kekosongan petugas di seksi pelayanan umum, yaitu staf pelayanan yang hanya diisi oleh 1 orang. Selain itu kualitas dari petugas juga masih kurang. Petugas yang berada pada bagian pelayanan umum hanya 1 petugas yang bisa menjalankan komputer dan alat bantu lain dalam pelayanan. Maka dari itu, petugas merasa kesulitan saat memberikan pelayanan, karena satu orang harus merangkap pekerjaan. Dengan keterbatasan jumlah dan kualitas petugas dibagian pelayanan, dapat menghambat kerja pelayanan kepada masyarakat dikarenakan petugas merangkap pekerjaan.

b. Koordinasi dengan pemerintah desa

Faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan yaitu koordinasi dengan pemerintah desa. Ketika pihak Wali Nagari memberikan informasi terkait dengan pelayanan

umum kepada pemerintahan desa terkadang informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi yang diberikan dari pihak Wali Nagari.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan public semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Agar dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya saja belum terdapatnya papan informasi, pendingin ruangan yang tidak berfungsi atau mati serta penyimpanan dokumen yang masih belum tertata sebagaimana mestinya yang pada akhirnya menyebabkan petugas mengalami kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan dan mengganggu kerapian ruang pelayanan.

Untuk mencapai kepuasan masyarakat tersebut aparatur pemerintahan Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung di tuntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang baik akan tercapai apabila ada korelasi antara pemimpin dan bawahan dalam pelaksanaannya. Proses atau teknis pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung dilaksanakan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada karena keberhasilan dari pelayanan ditentukan dari pihak- pihak yang terlibat didalamnya. Dan untuk melihat bagaimana korelasi dan sinkronisasi dari pelayanan publik, itu semua dapat dilihat dari:

a. Tranparansi/ keterbukaan

Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan

praktek *good governance* yang mengisyaratkan adanya ruang khusus transparansi didalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan yang ada dimasyarakat. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundangan undangan. Akuntabilitas merupakan proses suatu evolusi kegiatan yang dilaksanakan seorang petugas yang masih berada pada jalur otoritasnya atau sudah keluar jauh dari tanggung jawab dan kewenangannya.

Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan dan laporan hasil kerja. Pelayanan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Tentunya pelayanan yang transparansi, akuntabilitas dan sesuai dengan standar operasional publik yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung.

Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu informan yang sedang mengurus surat di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung” Ibuk Gadis Nawati mengatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung sudah cukup baik dan transparansi dalam proses pembuatan surat, dimana dalam pembuatan surat tidak ada pungutan atau gratis. Akan tetapi dalam pembuatan surat harus membutuhkan waktu beberapa jam dan hari dikarenakan keterlambatan waktu pegawai yang datang di Kantor ketika masyarakat sudah lama menunggu”

Hal diatas juga dipertugas oleh informan lain yang juga selaku tokoh masyarakat yakni bapak Amrizal mengatakan

bahwa “ proses pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari belum efektif dimana pegawai kantor sering datang terlambat dan proses pembuatan yang cukup lama.

Senada dengan wawancara informan sebelumnya yakni ibu Gadis Nawati mengatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung belum maksimal dan perlu ada pengawasan yang baik dimana permasalahan waktu dan proses pengurusan yang memakan waktu ketika hal yang sudah penting menjadi tertunda.

Berdasarkan data ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung belum maksimal, dimana pegawai aparatur Wali Nagari Bunga Tanjung yang datang terlambat di kantor dan menyangkut tentang disiplin waktu sesuai dengan tanggung jawab. Dan juga proses pengurusan surat yang memakan waktu ber jam dan berhari- hari. Sehingga ini perlu diperhatikan karena ini menyangkut kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni proses pengelolaan dan manajemen anggaran yang fleksibel dan kredibel dalam setiap organisasi baik formal maupun informal. Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat yang ada di Bunga Tanjung yakni Yola beliau mengatakan proses pelayanan yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung sangat baik dan akuntabilitas ini dapat di lihat dari proses pengelolaan administrasi tentang pertanggung jawaban anggaran dari pemerintahan desa dan pemerintahan Wali Nagari hubungan yang akurat, cepat, tepat sasaran.

Hal ini berbeda di sampaikan oleh masyarakat yang mengatakan bahwa proses pelayanan yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung belum maksimal karena tidak mencerminkan akuntabilitas ini di karenakan ada oknum aparatur Wali Nagari

yang memanfaatkan kesempatan dalam proses pelayanan publik lewat pungutan- pungutan biaya administrasi yang seharusnya tidak di kenakan biaya pelayanan publik menjadi hal yang banyak di bicarakan terkait akuntabilitas yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung seperti dari hasil wawancara yang di sampaikan oleh Bapak Amrizal selaku tokoh masyarakat beliau mengatakan proses akuntabilitas memerlukan pengawasan dari seorang pemimpin (Wali Nagari) agar supaya tidak menimbulkan permasalahan di masyarakat yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan dari masyarakat terhadap manajemen dan pelayanan yang ada di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung.

c. Partisipasi/ partisipatif

Partisipasi adalah keikutsertaannya setiap orang atau kelompok dalam suatu kegiatan dan merupakan suatu aktivitas dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jika dihubungkan dengan kegiatan sosial, maka partisipasi dapat diartikan sebagai keikutsertakan masyarakat dalam kegiatan sosial untuk mencapai tujuan sosial masyarakat yakni meningkatkan keadaan sosial masyarakat menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar Negara republik Indonesia tahun 1945. Partisipasi membutuhkan suatu interaksi antara masyarakat dan pemerintah, interaksi yang dimaksud adalah saling pengertian dan mendukung antara pemerintah dan masyarakat, tanpa ada interaksi maka partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial akan sulit dilaksanakan. Partisipasi adalah keterlibatan aktif seseorang secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan dan sesuai dengan perencanaan, pelaksanaan monitoring, sampai pada tahap evaluasi.

Sebagai aparat pemerintah Wali Nagari Bunga Tanjung, harus bisa berupaya membuat masyarakat untuk bisa berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan. Hal ini merupakan tantangan besar yang pernah dialami, karena masyarakat yang cenderung yang lebih banyak menghabiskan waktu dalam penyelesaian urusan masing-masing. Sesuai dengan pengamatan atau observasi yang dilakukan peneliti yang menggali informasi dari lokasi yang ada maka ditemukan bahwa partisipasi masyarakat sudah cukup baik ini terlihat dengan adanya berbagai perhatian dari masyarakat terhadap semua perkembangan yang ada dilingkungan pemerintahan Wali Nagari Bunga Tanjung. Masyarakat respon dan antusias dengan hal tersebut. Tentunya saja hal ini yang mendukung pemerintah dalam pembangunan yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung. Wawancara dengan informan selaku tokoh masyarakat yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung menyatakan kami turut memberikan diri karena sudah menjadi tanggung jawab kami sebagai masyarakat yang ada, selain itu juga sudah disampaikan oleh hukum yang ada di masing-masing desa yang ada di Bunga Tanjung.

Berdasarkan data tersebut mengenai partisipasi masyarakat sudah cukup baik dan terlaksana dan ini dapat dilihat dari antusias dari masyarakat yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

d. Kesamaan hak

Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun yaitu suku, agama, ras, golongan, status. Hak berarti boleh, ini berarti bahwa hak merupakan sesuatu yang boleh dimiliki oleh manusia. Dalam kehidupan manusia terdapat hak yang bersifat absolut dan mutlak.

Sesuai dengan pengamatan dan wawancara dengan informan selaku masyarakat yang mengurus pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung yaitu ibu Yola mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung sudah baik dan sesuai dengan hak kami sebagai masyarakat tanpa memandang golongan dan status dimana tidak ada perbedaan, semuanya sama.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kesamaan hak masyarakat dalam pelayanan publik di Wali Nagari Bunga Tanjung sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan tanpa memandang status dan golongan sehingga tidak ada perbedaan dalam pelayanan yang diberikan tetapi yang menjadi permasalahan adalah kedekatan emosional antara pemberi layanan, dimana perhatian dari pemberi layanan lebih mengutamakan ikatan kekeluargaan daripada mengutamakan pihak yang lebih membutuhkan dalam proses pelayanan publik.

e. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima memenuhi kewajiban masing-masing pihak. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi pelayanan publik. Masyarakat hendaknya menurut haknya yang ingin dilayani dengan baik oleh para pemberi pelayanan, sejalan dengan itu masyarakat juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sejalan dengan itu hasil wawancara dengan informan selaku masyarakat, yang menerima pelayanan di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung mengatakan pelayanan yang diberikan belum maksimal, karena keterlambatan pegawai Wali Nagari Bunga Tanjung yang datang ke kantor dan proses pengurusan

yang lama mungkin karena kesibukan pribadi dan masalah-masalah lainnya.

Jadi berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik yang ada dikantor Wali Nagari Bunga Tanjung belum maksimal, oleh karena itu perlu adanya peningkatan hak dan kewajiban agar supaya dapat benar- benar memenuhi kebutuhan masyarakat setempat. Pemberian layanan yang efisien di Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh belum dirasakan efektif adanya faktor - faktor yang mengganjal dalam proses pelayanan yang dilakukan. Ini semua perlu diadakan pengawasan yang dari Wali Nagari agar standar pelayanan yang efektif dapat terlihat sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Gaya Kepemimpinan yang diterapkan oleh Wali Nagari yaitu gaya kepemimpinan Demokrasi. Sedangkan kepemimpinan demokratis yang diterapkan Wali Nagari berupa adanya kerjasama dari atasan dan bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan namun adanya keluhan dari pegawai karena ada tuntutan pekerjaan seharusnya harus diselesaikan.
2. Dalam proses pelayanan publik hal yang krusial adalah waktu pengurusan yang memakan waktu yang lama dan berbelit- belit, sehingga peranan aparatur Pegawai Wali Nagari Bunga Tanjung kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar dituntut untuk lebih professional proses pelayanan publik.

B. Saran

1. Diperlukan adanya bimbingan, motivasi, dan pembinaan terhadap pengawasan kinerja aparat Wali Nagari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan publik lebih efektif dan efisien.
2. Dalam proses pelayanan perlu adanya terobosan- terobosan atau program- program yang dapat membangkitkan semangat aparatur Wali Nagari dan bisa menimbulkan simpatik masyarakat yang ada di Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.
3. Diperhatikan adanya koordinasi antara Wali Nagari dan aparatur Wali Nagari dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Bunga Tnjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. (2012). *Leadership Ilmu dan Seni Kepemimpinan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Beni, M. &. (2013). *Menggagas Kepemimpinan Masa Depan*. Tangerang Selatan: Jelajah Nusa.
- Daryanto. (2014). *Pendekatan Saintifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dkk, K. S. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasi*. Penerbit QIARA Media.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif Edisi Kedua*. Gadjah Mada: Universitas Press.
- Fitria, H. &. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batusangkar: STAIN Batusangkar Press.
- Kartono, K. (2008). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kusmawati, R. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Lumintang, F. B. (2015). Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kawangkoan Barat. *Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP- Unsrat, 2*.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

- Mamalu, S. Y. (2013). Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Peemerintahan di Kecamatan Wanfa . *Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT*.
- Marjuni, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Makasar: CV Sah Media.
- Nurvasari, I. (2017). Gaya Kepemimpinan Camat Perempuan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai . *Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Parmiyati, A. (2010). Identifikasi Penyebab rendahnya Kedisiplinan Siswa Kelas V SD Negeri Salam I Kecamatan Salam Magelang. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*, 81-80.
- Putong, S. &. (2015). *Kepemimpinan Kajian Teoritis dan Praktis (Volume 1 dari Kepemimpinan Edisi 1)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rosidah, A. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pendekatan Teoritik Dan Praktik Untuk Organisasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- S.P, H. M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, M. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Suryabrata. (2011). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Susilo, E. (2016). Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Admnnistrasi Negara Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang*.
- Suwanto, T. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi Dan Isu Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Syafarudin. (2012). *Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Medan: Perdana Publishing.

Veithzal, R. (2004). *Kiat- Memimpin Abad 21*. Jakarta: Raja Grafindo.

Wahyosumidjo. (2012). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik Dan Permasalahannya*. Jakarta: Raya Grafindo Persada.

Wijono, S. (2018). *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*. Jakarta: Kencana.