

## PELATIHAN APARATUR PEMERINTAH NAGARI DALAM PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA DI NAGARI TALANG ANAU, KECAMATAN GUNUANG OMEH, KABUPATEN 50 KOTA

Roni Ekha Putera<sup>1</sup>, Tengku Rika Valentina<sup>2</sup>, Rifki Dermawan<sup>3</sup>, Ilham Havifi<sup>4</sup>,  
Lusi Puspika Sari<sup>5</sup>, Cici Safitri<sup>6</sup>, Putri Febri Wialdi<sup>7</sup>, Nia Audia<sup>8</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas

*e-mail: roniekhaputera@soc.unand.ac.id*

### Abstrak

Pemerintahan Nagari merupakan sebuah wahana bagi penyelenggaraan pemerintahan terdepan di tingkat daerah. Nagari dapat berbenah diri dengan menjadikan dirinya sebagai cerminan miniatur sebuah Negara. Nagari sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan daerah harus mampu mewujudkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Melalui pelatihan, ceramah, dan diskusi, pengabdian kepada masyarakat dengan tema Pelatihan Aparatur Pemerintah Nagari dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima dilaksanakan di Nagari Talang Anau, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten 50 Kota). Kegiatan ini melibatkan stakeholders pemerintah nagari (wali nagari dan perangkat) dengan tujuan meningkatkan sensitivitas terhadap praktek pelayanan publik yang baik dan memberikan pemahaman kepada peserta tentang pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Kegiatan didukung oleh segenap aparatur pemerintah nagari (wali nagari dan perangkat). Pihak pemerintah Nagari antusias dan berharap kegiatan pengabdian ini dapat berlanjut serta Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Andalas dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas dapat menjembatani kebutuhan aparatur pemerintah nagari terkait praktek pelayanan publik.

Kata Kunci: Pemerintahan Nagari, Pelayanan Publik, Aparatur

### Abstract

Nagari government is a vehicle to lead governance at the local level. Nagari can improve themselves by acting as a miniature of a State. Nagari as the spearhead of local government administration must be able to provide excellent service for the community. Through pieces of training, lectures, and discussions, community service with the theme Nagari Government Apparatus Training in Order to Achieve Excellent Service was held in Nagari Talang Anau, Gunuang Omeh District, 50 Kota Regency. This activity involved the stakeholders of the nagari government (wali nagari and apparatus) with the aim of increasing sensitivity toward public service practices and providing participants with an understanding of the importance of providing excellent public services. These activities were supported by all nagari government officials (wali nagari and apparatus). The Nagari government is eager to take a part in this activity and hopes that the Institute for Research and Community Service of Universitas Andalas and the Faculty of Social and Political Sciences of Universitas Andalas can bridge the needs of the nagari government apparatus regarding public service practices.

Keyword: Nagari Government, Public Services, Apparatus

### PENDAHULUAN

Pengelolaan pemerintah nagari di wilayah Sumatera Barat merujuk kepada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Kedua undang-undang ini menjadi dasar dalam aspek legalitas kembali dibentuknya pemerintahan nagari di Sumatera Barat yang sebelumnya berbentuk pemerintahan desa (Aromatica et al., 2018: 157). Lebih lanjut dalam UU No. 6 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Nagari merupakan salah satu bentuk kesatuan masyarakat hukum adat di Indonesia yang dihormati oleh negara selama sesuai dengan prinsip dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada tingkat daerah, Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 menetapkan Peraturan Daerah tentang Nagari. Dalam Peraturan Daerah (Perda) ini Nagari didefinisikan sebagai “Kesatuan Masyarakat Hukum Adat secara geneologis dan historis, memiliki batas-batas dalam wilayah tertentu, memiliki harta kekayaan sendiri, berwenang memilih pemimpinnya secara musyawarah serta mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan filosofi dan sandi adat, Adat Basandi Syara’ – Syara’ Basandi Kitabullah dan/atau berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat dalam wilayah Provinsi Sumatera Barat”. Perda yang terdiri dari 27 pasal dan 6 bab ini menjadi landasan legal dalam pengelolaan pemerintahan Nagari di Sumatera Barat. Pada bagian Kelembagaan Nagari, Perda

No. 7 Tahun 2018 menjelaskan bahwa ada tiga komponen kelembagaan nagari yaitu Kerapatan Adat Nagari, Pemerintah Nagari dan Peradilan Adat Nagari.

Berdasarkan uraian di atas tergambarlah bahwa suatu nagari di Minangkabau terdiri dari kelompok masyarakat yang mempunyai daerah dengan batas-batas tertentu, berpemerintahan atau pemimpin serta mempunyai harta kekayaan sendiri lengkap dengan pengaturannya. Sehingga nagari dikatakan sebagai salah satu masyarakat hukum adat yang kompleks.

Dalam sudut pandang historis, republik nagari dilakukan oleh sebuah dewan yang disebut sebagai Rajo Tigo Selo (raja tiga sila) dengan batas kekuasaan yang dijelaskan sesuai dengan panggilan mereka:

1. *Rajo Alam Nan Dipatuan*, berkedudukan di pagaruyung yang merupakan penguasa tertinggi.
2. *Rajo Adat*, berkedudukan di Buo bertugas di bidang adat.
3. *Rajo Ibadat*, berkedudukan di supur kudus, bertugas dibidang agama.

Ketiga penguasa ini dibantu oleh suatu dewan pemerintahan yang disebut sebagai Basa Ampek balai dengan pimpinan Bandaharo dengan batas- batas kewenangannya:

1. *Bandaharo*, berkedudukan di Sungai Tarab, memegang urusan adat
2. *Pandito(Tuan Kadi)*, berkedudukan di Padang Ganting, memegang urusan agama.
3. *Mengkudum*, berkedudukan di Sumanik memegang urusan keamanan.
4. *Indomo*, berkedudukan di Saruaso yang memegang urusan perekonomian

Seorang Bandaro dibantu oleh Manti (pencatat atau sekretaris), panglimo di bantu oleh dubalang dan kadi di bantu oleh imam bilal, chatib. Tiap putusan yang diambil baik ditingkat kampung, kaum suku maupun nagari dilakukan secara musyawarah. Musyawarah ditingkat nagari disebut sebagai kerapatan nagari, yang merupakan lembaga kekuasaan tertinggi dalam nagari. Pengambilan keputusan tersebut berdasarkan alur dan patut, alur adalah kosepsi adat yang telah diakui secara umum, sedangkan patut adalah penerapan melalui ruang dan waktu (Valentina, 2009).

Sistem pemerintahan nagari pada zaman dahulu seperti yang dideskripsikan di atas eksistensinya telah berubah sejak berlakunya UU No 6 tahun 2014 tentang Desa, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, dan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 mendorong semangat munculnya otonomi daerah di Sumatera Barat.

Bagi pemerintah provinsi Sumatera Barat, semangat otonomi daerah memicu kembali arah penerapan pemerintahan ke Sistem Pemerintahan Nagari. Kabupaten Solok merupakan kabupaten pertama yang menyambut otonomi daerah hal ini didasari oleh historiografi, etnografi, dan adat Mminangkabau selalu menekankan bahwa nagari adalah kesatuan sosial utama yang dominan yang menjadi ciri khas masyarakat Minangkabau. Nagari merupakan kesatuan masyarakat hukum adat yang otonom, dan merupakan sebuah republik mini dengan teritorial yang jelas bagi anggota- anggotanya serta mempunyai pemerintahan sendiri dan mempunyai adat sendiri yang mengatur tata kehidupan anggotanya.

Oleh karena itu, pemerintahan nagari berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga nagari berdasarkan otonomi asli yang dimilikinya. Dengan demikian pemerintahan nagari dapat mengembangkan peran serta seluruh masyarakat secara demokratis dengan memanfaatkan nilai-nilai budaya Minangkabau serta peranan lembaga adat dan lembaga lainnya sebagai mitra kerja dalam rangka pemberdayaan masyarakat. Prinsip penyelenggaraan Pemerintah nagari memiliki otonomi yang berdasarkan asal usul dan sesuai dengan kondisi sosial budaya yang berlaku dalam masyarakat Sumatera Barat. Pemerintah Nagari dapat menjalankan kewenangan yang oleh peraturan perundangan belum dilaksanakan oleh pemerintah, disamping itu Pemerintah Provinsi, Pemerintah kabupaten, Pemerintah Nagari dapat menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah provinsi atau pemerintah kabupaten dengan sarana dan prasarana pendukung serta Sumber Daya Manusia.

Dengan kembalinya ke Sistem pemerintahan nagari yang sudah hampir 32 tahun di tinggalkan oleh masyarakat Sumatera Barat (Minangkabau) maka tentu saja ada kegamangan untuk melaksanakan pemerintahan nagari “kembali”. Dari beberapa penelitian yang dilakukan oleh para peneliti dari Pusat Studi Pemerintahan Dan Kebijakan Publik Universitas Andalas (baca Penelitiannya, Asrinaldi (2009), Yoserizal (2009) dan Tengku Rika (2009), menunjukkan bahwa dengan kembalinya ke sistem pemerintahan nagari, banyak nagari yang ada masih “gamang” atau kurang siap melaksanakan kepemerintahan. Kegamangan ini bukan tanpa alasan karena dengan adanya pemilihan wali nagari secara langsung maka orang yang diangkat menjadi wali nagari adalah orang yang disenangi oleh masyarakat banyak, sehingga persoalan yang muncul

adalah orang yang terpilih ini belum mempunyai pengalaman dalam bidang pemerintahan, sehingga setelah seorang wali nagari terpilih menjadi pemimpin di nagarinya maka timbul kebingungan tentang bagaimana cara memimpin dan melayani masyarakat.

Padahal hakekat otonomi daerah itu sendiri adalah bagaimana mendekati pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga pemimpin yang dipilih benar-benar mampu melayani masyarakat dengan baik. Dengan demikian dipilihnya Nagari Talang Anau sebagai lokasi pengabdian, karena berdasarkan informasi yang diperoleh dari Wali Nagari, Talang Anau tahun ini mendapatkan predikit terbaik dalam pengelolaan pamsimas tingkat nasional. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan serta diskusi dengan masyarakat di nagari, didapatkan data bahwa kurangnya kualitas layanan di kantor wali nagari disebabkan karena kurang profesionalnya aparatur pemerintahan nagari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Misalnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat-surat izin lainnya masyarakat masih mengeluhkan lambatnya pelayanan dan kurang ramahnya dalam pemberian layanan.

Berdasarkan pemikiran-pemikiran di atas maka penulis memandang perlu untuk melakukan pelatihan aparatur pemerintah nagari di Nagari Talang Anau, Kecamatan Gunung Omeh, Kabupaten 50 Kota. Kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pengabdian perguruan tinggi kepada masyarakat. Dalam hal ini masyarakat nagari dan aparatur pemerintahan nagari harus diperkuat dan diberdayakan dalam rangka mencapai tujuan dari komitmen “Kembali ke Sistem Pemerintahan Nagari” yang telah disepakati bersama untuk menciptakan pelayanan yang baik dan prima.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan yang akan dilaksanakan ini adalah:

### **1. Metode ceramah**

Memberikan informasi atau pengetahuan tentang apa yang dimaksudkan dengan Pelayanan Publik dan cara-cara memberikan pelayanan publik yang baik, dan kiat-kiat dalam memberikan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, pengetahuan penataan tata pemerintahan administrasi nagari dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Materi dalam sesi ini disampaikan oleh Dr. Roni Ekha Putera, M.PA.

### **2. Metode Diskusi**

Memberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi kepada para peserta dan mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang diajukan oleh para peserta selama kegiatan berlangsung

### **3. Metode Latihan**

Memberikan latihan-latihan berupa simulasi dalam mengidentifikasi dan membahas isu-isu dan permasalahan pelayanan publik serta bahan-bahan berupa simulasi dalam praktek pelayanan publik yang baik dan prima dalam kehidupan bernagari.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan tema “Pelatihan Aparatur Pemerintah Nagari Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Nagari Talang Anau, Kecamatan Gunung Omeh, Kabupaten 50 Kota” ini telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan dari pengabdian itu sendiri. Materi ceramah dan pelatihan yang diberikan mampu menambah pengetahuan peserta pengabdian. Hal ini dibuktikan dengan antusiasnya peserta mendengarkan dan menyimak materi-materi yang telah diberikan fasilitator serta banyaknya pertanyaan-pertanyaan yang muncul terkait dengan materi yang diberikan.

Peserta dalam kegiatan ini merupakan aparatur pemerintah Nagari Talang Anau. Tujuan dari pengabdian ini adalah memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada aparatur pemerintahan nagari dalam memberikan pelayanan yang prima ke pada masyarakat di nagari, oleh karena itu tim pengabdian menetapkan semua unsur perangkat nagari diharapkan ikut serta dalam pelatihan ini.

Materi pelatihan dalam kegiatan ini disampaikan Secara garis besar materi yang disajikan berkaitan dengan cara-cara memberikan pelayanan publik yang baik, kiat-kiat dalam memberikan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah serta penataan tata pemerintahan administrasi nagari dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Peningkatan kapasitas nagari sangat dibutuhkan untuk membangun nagari ke arah yang lebih baik. Setidaknya ada dua hal penting yang perlu dipersiapkan untuk mewujudkan pelayanan terbaik dari nagari kepada masyarakat. Pertama, perihal tertib administrasi dan tata kelola pemerintah nagari. Pengelolaan tertib administrasi yang baik merupakan hal yang krusial dalam nagari, oleh karena itu sumber daya manusia yang mumpuni juga dibutuhkan untuk mewujudkan sistem administrasi yang layak.

Salah satu contoh bentuk tertib administrasi adalah adanya bentuk pertanggungjawaban terhadap kegiatan yang dilaksanakan dan dikelola oleh pemerintahan nagari. Saat sekarang, masyarakat mulai kritis terhadap tindakan dan kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah. Sehingga pertanggungjawaban dari pemerintahan nagari terhadap masyarakat diharapkan dapat menjadi sebuah bentuk transparansi bagi publik. Keterbukaan pemerintah nagari kepada masyarakat lokal dapat mencegah terjadinya perpecahan dalam masyarakat karena adanya kecurigaan terhadap pihak nagari. Pertanggungjawaban dapat diberikan dalam beberapa bentuk, salah satunya adalah melalui laporan fisik.

Merujuk kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Desa, ada beberapa jenis administrasi, seperti administrasi kependudukan, administrasi umum, administrasi keuangan, dan administrasi pembangunan. Permendagri ini seharusnya menjadi landasan bagi nagari untuk memberikan pelaporan dan akuntabilitas terhadap kegiatan yang diselenggarakan.

Untuk mewujudkan pelayanan terbaik dari nagari kepada masyarakat adalah terkait pelayanan prima. Di Nagari Talang Anau belum ada standar prosedur untuk waktu penyelesaian pengurusan administrasi sehingga dibutuhkan sebuah Standard Operating Procedure (SOP) untuk membangun kinerja pemerintahan nagari yang lebih efektif dan efisien.

Pelayanan yang prima harus memiliki prosedur yang jelas, sehingga masyarakat merasa puas dan mendapatkan layanan yang bermutu, murah, dan transparan. Prinsip-prinsip pelayanan prima juga mengedepankan "3A", yaitu Attitude (Sikap), Attention (Perhatian), dan Action (Tindakan). Ketiga prinsip ini harus dimiliki oleh aparatur pemerintah nagari, sehingga masyarakat menerima pelayanan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Salah satu yang dapat dilakukan untuk memberikan pelayanan prima, yaitu melalui inovasi pelayanan. Hal ini adalah upaya untuk memberikan terobosan pelayanan publik di Nagari, baik dari ide/gagasan berdasarkan permasalahan yang ada di Nagari atau direplika dan dimodifikasi dari inovasi pelayanan dari beberapa daerah lain yang sudah maju dengan menggunakan strategi-strategi tersebut.

Berdasarkan kondisi di lapangan, Nagari Talang Anau dapat mengembangkan pariwisata melalui inovasi berupa website yang menawarkan berbagai kekayaan alam dan sosial budaya di nagari. Sumber daya nagari pada dasarnya merupakan modal yang baik untuk meningkatkan perekonomian di daerah, namun sayangnya pengelolaan sumber daya tersebut masih belum memuaskan sehingga tidak mendatangkan manfaat yang berarti bagi masyarakat setempat. Kondisi ini sangat bergantung kepada kemauan dari nagari untuk memberikan inovasi dan berbagai terobosan dalam pengelolaan wilayahnya. Strategi untuk menjalin komunikasi dengan perantau juga dapat membantu memberikan masukan dan pandangan bagi pemerintah Nagari Talang Anau, sehingga diharapkan Nagari dapat bertransformasi menjadi daerah yang memiliki inovasi-inovasi kebijakan dan pelayanan publik.

Secara umum para peserta pelatihan aparatur pemerintah nagari menyambut positif kegiatan ini. Peserta berpendapat bahwa secara umum materi yang diberikan ini merupakan hal yang masih baru bagi mereka. Meskipun demikian, pada tataran praktis, beberapa hal dalam materi tersebut sudah diterapkan, tetapi belum mencapai tingkatan yang cukup baik. Sehingga peserta pelatihan berharap kepada tim pengabdian kepada masyarakat untuk dapat melaksanakan kegiatan pelatihan di nagari-nagari lainnya di provinsi Sumatera Barat agar pelayanan publik yang prima dapat terwujud secara menyeluruh dan masyarakat mendapat pelayanan yang memuaskan

#### **SIMPULAN**

Kegiatan pelatihan aparatur pemerintah Nagari dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Nagari Talang Anau, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten 50 Kota telah dilaksanakan pada tanggal 16 November 2021 oleh tim pelaksana yang berasal dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas Padang yang didanai oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas. Dengan berakhirnya kegiatan ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan ini sangat dirasakan sekali manfaatnya oleh aparatur pemerintahan nagari. Pemahaman dan pengetahuan para peserta menjadi meningkat dengan adanya kegiatan ini.
2. Kegiatan pelatihan sangat diperlukan oleh aparatur pemerintahan nagari. Hal ini disebabkan pemerintahan nagari merupakan pemerintahan terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, sehingga harus dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya guna

menciptakan tata kelola pemerintahan yang teratur dan bersih dan memunculkan citra positif pemerintah.

3. Dengan adanya kegiatan ini telah membuka mata aparat pemerintah nagari, bahwa apa yang telah mereka kerjakan selama ini dalam melayani masyarakat banyak yang keliru dan tidak sesuai dengan aturan yang ada, sehingga ada masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah nagari.

#### **SARAN**

Untuk kegiatan kedepannya disarankan bahwa:

1. Perlu dilakukan usaha terus menerus dalam memberikan pembinaan kepada aparat pemerintah nagari dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat
2. Peserta pelatihan hendaknya akan mengundang lebih banyak peserta lagi dari nagari-nagari yang lain yang ada di Sumatera Barat, sehingga praktek pelayanan yang baik itu dapat benar-benar diterapkan secara menyeluruh.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada segenap peserta pelatihan aparat pemerintah Nagari Talang Anau, tim pengabdian kepada masyarakat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Andalas yang telah mendanai pengabdian dengan DIPA Universitas Andalas tahun 2021.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aromatic, D., D. Nurasa, H. Widianighsih, I. & Muhtar, E.A. 2018. Analisis Kelembagaan Pemerintahan Nagari di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 6 (2): 156-165.
- Asrinaldi, 2009, *Pengembangan Model Otonomi Negara untuk Memperkuat Pelaksanaan Otonomi daerah berbasis Masyarakat Lokal di Indonesia : Kajian di Daerah Sumatera Barat dan Bali*. Laporan Penelitian, Universitas Andalas, Padang
- Babbie, Earl, 2007, *The Practice of Social Research*, USA: Thomson Wadsworth
- Dwiyanto, Agus (ed), 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Neuman, Lawrence W. 1997. *Social Reserach Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Allyn and Bacon
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari
- Rosyidi, Bakaruddin, 2003, *Good Governance dan Capacity Building dalam membangun Sistem Pemerintahan Nagari di Sumatera Barat*, Jurnal Analisa Politik, FISIP, Universitas Andalas, Padang Vol. 1 No. 5
- Tengku Rika Valentina, 2009, *Transisi Demokrasi Lokal Nagari Pasca Otonomi Daerah Dalam Mencari Model Negara Demokratis Baru di Minangkabau*, Laporan Penelitian, Universitas Andalas
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah
- Warman, Kurnia. 2006. *Ganggam Bauntuak Menjadi Hak Milik: Penyimpangan Konversi Hak Tanah Di Sumatera Barat*. Padang: Andalas University Pres
- Yang, Kaifeng dan Gerald J. Miller (ed), 2008, *Handbooks of Research Methods in Public Administration*, Second edition, NY: CRC Press
- Yoserizal, 2009, *Strategi dan Model untuk mengakomodasi Nilai Demokrasi Lokal dalam Pembentukan Negara Kuat Melalui Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Laporan Penelitian Hibah Bersaing, Universitas Andalas, Padang