



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Nagari Pinaga Aua Kuniang

Nagari adalah Desa Adat yang terdapat di Minangkabau, Nagari sama dengan Desa, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.<sup>48</sup> Dalam sistem pemerintahan nagari, unit pelaksanaan pemerintahan yang beroperasi sebagai pusat kegiatan administrasi dan pelayanan publik disebut sebagai Kantor Wali Nagari.

Wali Nagari merupakan padanan dari kepala desa dalam konteks pemerintahan di desa adat khususnya daerah minangkabau Sumatera Barat yang memiliki kewenangan dan struktur sosial tersendiri. Dengan demikian, Kantor Wali Nagari berperan dan berfungsi yang sama dengan kantor desa pada umumnya, namun tetap berlandaskan pada nilai-nilai adat dan kearifan lokal masyarakat minangkabau.

Nagari Pinaga Aua Kuniang Merupakan salah satu nagari di antara 16 nagari lainnya yang ada di Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. Nagari Pinaga Aua Kuniang terdiri dari 5 kejurongan, yaitu: Pinaga, Aia Parik, Amanah, Baru, dan Sakato.<sup>49</sup> Nagari ini memiliki luas wilayah sekitar 189,70 km<sup>2</sup> dan merupakan nagari terluas di kecamatan Pasaman. Letaknya berbatasan langsung dengan beberapa

<sup>48</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 7 tentang Desa

<sup>49</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Pasaman\\_Barat](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Pasaman_Barat), Diakses pada tanggal 11 November 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

wilayah, yaitu Sungai Batang Saman di utara, Gunung Talamau di selatan, Nagari Aua Kuniang di barat, dan Kecamatan Talamau di sebelah timur.

Terletak secara geografis, daerah yang cukup luas ini memiliki bentuk permukaan bumi sebagai daratan dan perbukitan yang sangat berpengaruh terhadap pola pemukiman dan jenis pertanian serta kegiatan masyarakat sehari-hari. Dalam bidang perekonomian, sebagian besar penduduk Nagari Pinaga Aua Kuniang bekerja sebagai petani, berkebun sawit dan pedagang, sedangkan sisanya bekerja sebagai pegawai pemerintahan. Dari segi sosial dan budaya, masyarakat Nagari Pinaga Aua Kuniang masih sangat menjunjung tinggi nilai-nilai adat Minangkabau yang berlandaskan *“Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”*. Nilai itu tercermin dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, baik dalam bentuk gotong royong, musyawarah, maupun hubungan sosial yang terjalin di dalam masyarakat masih berjalan dengan baik.

Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang memegang peran penting dalam menjaga keteraturan administrasi pemerintahan dan menjadi pusat pelayanan publik kepada masyarakat Pinaga Aua Kuniang. Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang beralamat di Jalan Bendungan Bt Tongar, Jorong Sakato, Nagari Pinaga Aua Kuniang.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang berpedoman pada visi dan misi yang telah ditetapkan sebagai arah penyelenggaraan pemerintahan nagari. Berikut visi dan misi Kantor Nagari Pinaga Aua Kuniang.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup>Sumber data : Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Visi: memajukan masyarakat Pinaga Aua Kuniang dan mandiri, serta berkeadilan berdasarkan nilai-nilai adat dan agama.

Misi: 1. Memberdayakan sumber daya manusia dan alam nagari.

2. Memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.
3. Mengembangkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan nagari.

Untuk menjalankan visi dan misi tersebut, Kantor Wali Nagari memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Wali Nagari sebagai pimpinan tertinggi, Sekretaris Nagari sebagai pelaksana administrasi, serta beberapa kepala seksi yang membidangi urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan pelayanan. Kantor Wali Nagari juga memiliki Kaur (Kepala Urusan) yang membantu dalam bidang keuangan, perencanaan, serta umum dan kepegawaian, guna mendukung kinerja kantor nagari. Pembentukan struktur ini bertujuan memperjelas pembagian tugas, tanggung jawab, serta wewenang masing-masing perangkat nagari dalam melaksanakan fungsi pemerintahan secara efektif dan efisien.

Berikut Tugas dan Fungsi Perangkat Nagari yang diatur dalam Peraturan Daerah Pasaman Barat Nomor 3 Tahun 2018, sebagai berikut:<sup>51</sup>

1. Sekretaris Nagari (Pasal 8)
  - a. Sekretaris Nagari mempunyai tugas :
    - 1) mengkoordinasikan penyusunan kebijakan dan program kerja pemerintahan Nagari;

<sup>51</sup>Pasaman Barat, Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2018, Lembaran Daerah Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2018 Nomor 3 tentang Perangkat Nagari



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi pelaksana teknis dan pelaksana kewilayahan;
  - 3) mengkoordinasikan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pemerintahan Nagari;
  - 4) menyelenggarakan kesekretariatan Nagari;
  - 5) menjalankan administrasi Nagari;
  - 6) memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi pemerintah Nagari;
  - 7) melaksanakan urusan rumah tangga, dan perawatan sarana dan prasarana fisik pemerintah Nagari; dan
  - 8) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wali Nagari.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekretaris Nagari mempunyai fungsi :
- 1) Melaksanakan urusan ketatausahaan Nagari seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
  - 2) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat Nagari, penyediaan prasarana perlengkapan dan rumah tangga Nagari, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, pengelolaan perpustakaan Nagari, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
  - 3) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran dan verifikasi administrasi keuangan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun program kerja, evaluasi dan pelaporan kegiatan pemerintahan Nagari, rencana anggaran pendapatan dan belanja Nagari, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan dan menyusun rancangan Peraturan Nagari, Peraturan Wali Nagari dan Keputusan Wali Nagari.

5) Mewakili Wali Nagari apabila Wali Nagari sedang tidak ada di tempat atau berhalangan sementara.

## 2. Urusan Umum (Pasal 10)

## a. Urusan Umum mempunyai tugas :

- 1) melakukan urusan surat menyurat;
- 2) melaksanakan pengelolaan arsip Pemerintah Nagari;
- 3) melaksanakan pengelolaan aset dan barang inventaris Nagari;
- 4) penyediaan prasarana perangkat Nagari dan kantor
- 5) mempersiapkan sarana rapat/pertemuan, upacara resmi dan lain-lain kegiatan Pemerintah Nagari;
- 6) melaksanakan pengelolaan perpustakaan Nagari;
- 7) melakukan pengelolaan administrasi perjalanan dinas Wali nagari dan perangkat nagari.
- 8) melakukan tugas-tugas kedinasan di luar urusan umum yang diberikan oleh Sekretaris Nagari; dan
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),  
Urusan Umum mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan urusan tata usaha dan kearsipan pemerintah Nagari;
- 2) Pelaksanaan urusan inventarisasi dan barang inventaris Nagari;
- 3) Pelaksanaan urusan rumah tangga Nagari; dan
- 4) Pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat Nagari.

3. Urusan Keuangan (Pasal 12)

a. Urusan Keuangan mempunyai tugas :

- 1) menyiapkan bahan penyusunan anggaran, perubahan dan perhitungan APB Nagari;
- 2) menerima, menyimpan, mengeluarkan atas persetujuan dan seizin Wali Nagari, membukukan dan mempertanggung-jawabkan keuangan Nagari;
- 3) mengendalikan pelaksanaan APB Nagari;
- 4) mengelola dan membina administrasi keuangan Nagari;
- 5) menggali sumber pendapatan Nagari;
- 6) melakukan tugas-tugas kedinasan di luar urusan keuangan yang diberikan oleh Sekretaris Nagari; dan
- 7) melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Urusan Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) pengurusan administrasi keuangan,
- 2) administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran,



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan wali nagari, Perangkat perangkat nagari, Bamus, dan lembaga pemerintahan Nagari lainnya.

4. Urusan Perencanaan (Pasal 14)

a. Urusan Perencanaan mempunyai tugas :

- 1) menyiapkan bahan penyusunan kebijakan dan program kerja pemerintahan Nagari;
- 2) melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan program kerja pemerintahan Nagari secara rutin dan/atau berkala;
- 3) menyusun pelaporan penyelenggaraan pemerintahan Nagari akhir tahun anggaran dan akhir masa jabatan;
- 4) melakukan tugas-tugas kedinasan di luar urusan program yang diberikan oleh Wali Nagari atau Sekretaris Nagari;
- 5) melaksanakan Musrenbang Nagari;
- 6) menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nagari;
- 7) menyusun Rencana Kerja Pemerintahan Nagari; dan h. melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Urusan Perencanaan mempunyai fungsi :

- 1) Menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa;
- 2) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan;
- 3) Melakukan monitoring dan evaluasi program;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Penyusunan laporan penyelenggaraan pemerintahan nagari akhir tahun anggaran dan akhir masa jabatan;
- 5) Pengendalian dan evaluasi;
- 6) Penyusunan laporan keterangan penyelenggaraan pemerintahan nagari setiap akhir tahun anggaran;
- 7) Penyampaian dan penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintahan nagari kepada masyarakat setiap akhir tahun anggaran;

5. Seksi Pemerintahan (Pasal 17)

a. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas :

- 1) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembinaan Kemasyarakatan Nagari;
- 2) Menyusun rancangan regulasi Nagari;
- 3) Melaksanakan pengelolaan sistem informasi Nagari;
- 4) Melaksanakan administrasi kependudukan;
- 5) Melaksanakan administrasi pertanahan;
- 6) Melaksanakan pembinaan sosial politik;
- 7) Memfasilitasi penataan dan pengelolaan wilayah Nagari;
- 8) Memfasilitasi kerjasama Pemerintah Nagari;
- 9) Membina keamanan, ketertiban dan ketenteraman wilayah dan perlindungan masyarakat Nagari; membina kerukunan warga masyarakat;



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 10) Menyelesaikan perselisihan warga, menangani konflik dan melakukan mediasi di Nagari;
  - 11) Mengkoordinasikan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembinaan masyarakat Nagari sesuai bidang tugasnya;
  - 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Wali Nagari.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :
- 1) Manajemen tata praja Pemerintahan,
  - 2) Menyusun rancangan regulasi desa,
  - 3) Pembinaan masalah pertanahan,
  - 4) Pembinaan ketentraman dan ketertiban,
  - 5) Pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah,
  - 6) Pendataan dan pengelolaan Profil Desa.
  - 7) Fasilitasi kerjasama Pemerintah Nagari;
  - 8) Pembinaan kerukunan warga masyarakat;
  - 9) Penyelesaian perselisihan warga, menangani konflik dan melakukan mediasi di Nagari; pelaporan dan pertanggungjawaban perencanaan dan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemerintahan.
6. Seksi Kesejahteraan (Pasal 19)
- a. Seksi Kesejahteraan mempunyai tugas :
- 1) merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pembangunan Nagari yang meliputi pembangunan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan dasar Nagari, Pembangunan Sarana dan Prasarana Nagari, pengembangan ekonomi lokal Nagari dan pemanfaatan sumberdaya alam dan lingkungan Nagari;

- 2) mengkoordinasikan bidang tugasnya; kegiatan pembangunan Nagari
- 3) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wali Nagari. sesuai

b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi :

- 1) melaksanakan pembangunan sarana prasarana nagari, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;
- 2) Melaksanakan sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

#### 7. Seksi Pelayanan (Pasal 21)

a. Seksi Pelayanan mempunyai tugas :

- 1) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan program pemberdayaan masyarakat Nagari;
- 2) Fasilitasi lembaga kemasyarakatan dan lembaga adat;
- 3) Melaksanakan pengembangan seni budaya lokal
- 4) Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pembinaan mental spiritual, keagamaan, nikah, talak, cerai dan rujuk, sosial, pendidikan, kebudayaan, olah raga, kepemudaan,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- kesehatan masyarakat, kesejahteraan keluarga, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- 5) Menyelenggarakan promosi kesehatan dan gerakan hidup bersih dan sehat;
  - 6) Pendayagunaan teknologi tepat guna;
  - 7) Peningkatan kapasitas masyarakat
  - 8) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai bidang tugasnya; dan
  - 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Wali Nagari.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Seksi Pelayanan mempunyai fungsi :
- 1) Pelayanan administrasi nikah, talak, rujuk, dan cerai;
  - 2) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang sosial;
  - 3) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pendidikan dan kebudayaan;
  - 4) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang lembaga kemasyarakatan (pemuda, olah raga, karang taruna, pkk, dll.) Dan lembaga adat;
  - 5) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat,
  - 6) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat,
  - 7) Pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.



- 8) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan di bidang peningkatan kapasitas masyarakat;
- 9) Pelaporan dan evaluasi kegiatan pemberdayaan masyarakat; dan pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat sesuai bidang tugasnya.

## **B. Efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kabupaten Pasaman Barat**

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>52</sup> Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dan mengikuti aturan yang berlaku dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Nagari sebagai unit pemerintahan terendah di daerah yang memiliki tugas dan tanggung jawab secara umum untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Nagari berperan sebagai pemerintahan daerah yang memberikan pelayanan dan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat setempat. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan nagari harus sesuai dengan prinsip-prinsip dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

<sup>52</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *loc.cit.*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berdasarkan dengan hasil observasi di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kabupaten Pasaman Barat, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik sudah dijalankan dan mengikuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan standarnya serta mencapai kepuasan dari penerima pelayanan.<sup>53</sup>

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Bapak Zulfahmi, A.Md selaku Sekretaris Nagari bahwa:

*“Dalam suatu pelayanan yang akan kita berikan kepada masyarakat, tentunya kita harus menjalankan sesuai dengan aturan perundang-undangan dan SOP yang ada. Untuk implementasinya itu setiap masyarakat kita yang datang maka harusnya kita layani dengan baik, dan setiap ada kekurangan atau adanya kesalahan dalam melakukan pelayanan kami akan melakukan evaluasi kinerja bagi pegawai”.*<sup>54</sup>

Berdasarkan wawancara informan di atas Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kabupaten Pasaman Barat menekankan kepatuhan terhadap aturan dan standar operasional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, bahwa setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan harus dilayani dengan baik tanpa membedakan latar belakangnya, serta adanya komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui proses evaluasi kinerja pegawai apabila ditemukannya kekurangan, kesalahan, atau penyimpangan dari prosedur yang berlaku.

<sup>53</sup>Sumber data : Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat

<sup>54</sup>Zulfahmi, A.Md, Sekretaris Nagari, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas seharusnya memperhatikan asas-asas yang menjadi patokan dasar dalam pelaksanaan suatu pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:<sup>55</sup>

1. Kepentingan umum

Pelayanan yang harus mengutamakan kebutuhan masyarakat banyak, bukan kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan tertentu.

2. Kepastian hukum

Layanan wajib berjalan sesuai dengan aturan yang jelas, tetap, dan bisa dipertanggungjawabkan.

3. Kesamaan hak

setiap orang berhak mendapatkan layanan tanpa syarat tambahan yang tidak jelas, dan semua diperlakukan sama sebagai masyarakat.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

masyarakat mempunyai hak untuk dilayani, tapi juga punya kewajiban mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

5. Keprofesionalan

Aparatur wajib bekerja sesuai kompetensi, standar kerja, dan kode etik.

6. Partisipatif

Masyarakat dilibatkan dalam proses pelayanan, misalnya memberikan masukan, pengawasan, atau evaluasi. Agar pelayanan tetap berjalan berdasarkan standar.

---

<sup>55</sup>Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, *loc.cit.*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Tidak boleh memberakan pelayanan berdasarkan suku, agama, status sosial, atau hal lainnya.

8. Keterbukaan

Informasi tentang prosedur, biaya, persyaratan, dan mekanisme pelayanan harus mudah diakses dan tidak disembunyikan.

9. Akuntabilitas

Setiap proses dan hasil layanan bisa dipertanggungjawabkan secara hukum, administratif, maupun moral.

10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Fasilitas yang mendukung dan lengkap untuk penunjang pelayanan yang optimal serta mendapatkan kemudahan khusus bagi kelompok seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil, agar tetap bisa mengakses layanan.

11. Ketepatan waktu

Pelayanan harus selesai sesuai waktu yang dijanjikan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Layanan harus cepat, tidak bertele-tele, mudah diakses, dan biaya maupun lokasi tidak memberatkan masyarakat.

Berdasarkan asas-asas tersebut, dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang telah berupaya untuk memenuhi prinsip-prinsip dasar yang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 walaupun secara implementasinya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

belum sepenuhnya optimal yang mungkin terjadinya kesalahan atau keterlambatan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Zulfahmi,A.Md selaku Sekretaris Nagari, bahwa:

*“Terkait dengan asas-asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tersebut, kami dari perangkat/pegawai nagari telah berupaya untuk menanamkan prinsip-prinsip yang telah ada, berusaha dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai prosedur yang ada walaupun terkadang kami mengakui bahwa adanya kesalahan dan ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan”.*<sup>56</sup>

Dari pernyataan informan tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur nagari telah berusaha menjalankan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, terutama asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, tidak diskriminatif dan keterbukaan. Hal ini dilihat dari pegawai yang memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku tanpa melihat latarbelakang penerima pelayanan.

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa asas yang belum terlaksana secara optimal, khususnya asas ketepatan waktu, dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan masih juga terjadi.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik aspek biaya juga menjadi perhatian dalam upaya mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan asas keterbukaan, kepastian hukum serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang biaya

<sup>56</sup>Zulfahmi, A.Md, Sekretaris Nagari, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pengurusan administrasi tidak ada pungutan biaya sesuai dengan aturan yang berlaku agar dapat diakses secara gratis seluruh masyarakat.

Sebagaimana dikatakan oleh Staf Pelayanan, Dhea Yolanda dan Silviana:

*“Sesuai dengan aturan tidak ada biaya yang dipungut, tetapi mungkin terkadang masih adanya pemberian uang terhadap pengurusan pelayanan itu langsung dari masyarakat sebagai ucapan terimakasihnya, ataukah itu sudah menjadi kebiasaan sosial atau budaya lokal”.*<sup>57</sup>

Berdasarkan wawancara informan diatas menyatakan bahwa secara formal tidak ada pungutan biaya dalam proses pelayanan administratif di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang, karena seluruh layanan telah diatur agar dapat diakses secara gratis sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Namun, dalam praktiknya masih terdapat pemberian uang dari masyarakat kepada petugas pelayanan sebagai bentuk terimakasih, bukan dalam konteks pungutan atau kewajiban. Fenomena ini menunjukkan adanya kebiasaan sosial atau budaya lokal dalam berinteraksi antara masyarakat dan aparatur pemerintahan.

Meskipun niatnya baik, kondisi ini perlu diantisipasi agar tidak menimbulkan kesalahpahaman atau kesan adanya biaya tidak resmi dalam pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang. Oleh karena itu, pentingnya aparatur nagari untuk terus menegakkan asas keterbukaan dan kepastian hukum dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa seluruh pelayanan publik yang ada di kantor nagari tidak dipungut biaya,

<sup>57</sup>Dhea Yolanda dan Silviana, Staff Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

serta memastikan proses pelayanan tetap berjalan dengan profesional dan bebas dari praktik yang dapat menimbulkan persepsi negatif.

Dalam rangka sejauh mana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah diterapkan, pihak nagari mengukurnya dengan cara tersendiri. Penilaian tersebut tidak hanya melalui ketersediaan aturan dan prosedur pelayanan, tetapi juga dinilai sejauh mana aparatur nagari melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Efektivitas dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai, tertibnya sistem kerja serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pihak nagari secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap kinerja serta kepatuhan pegawai agar terlaksananya pelayanan publik yang tetap berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah diatur dalam undang-undang.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Zulfahmi, A.Md bahwa:

*“Kami menilai efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di kantor wali nagari ini dengan melihat bagaimana tertibnya pegawai dalam memberikan pelayanan, apakah sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang tersebut atau belum. Kami juga terus memberikan pemahaman kepada pegawai bahwa pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat kepada masyarakat setempat”.*<sup>58</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa penilaian efektivitas penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang lebih difokuskan pada aspek kedisiplinan, kepatuhan terhadap prosedur, serta bagaimana sikap pegawai dalam melayani

<sup>58</sup>Zulfahmi, A.Md, Sekretaris Nagari, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

masyarakat. Tertibnya pelaksanaan tugas yang kesesuaian dengan aturan yang ada akan menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana undang-undang tersebut telah diimplementasikan. Upaya untuk terus memberikan pemahaman kepada pegawai mengenai pentingnya pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat menunjukkan adanya komitmen dari pihak nagari untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini juga menggambarkan bahwa aparatur telah memahami bahwa efektivitas undang-undang tidak hanya diukur dari keberadaannya sebagai regulasi, tetapi juga dari sejauh mana nilai-nilai dan asas yang terkandung di dalamnya dapat diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari kepada masyarakat.

### C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kabupaten Pasaman Barat

Pada pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, ada faktor yang mendukung dan ada pula faktor yang menghambatnya. Dimana faktor-faktor ini penulis temui berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah unsur yang menjadi penunjang dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang.

#### a. Komitmen Pimpinan Nagari Yang Kuat

Wali Nagari maupun Sekretaris Nagari sudah berkomitmen untuk selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Bapak Rical Koes Endang, A.Md selaku Kasi Pelayanan, bahwa:

*“Kami dari pihak nagari, baik Bapak Wali Nagari dan Sekretaris Nagari selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang mana contohnya setiap apel kami selalu diberikan arahan bahwasanya kami harus selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas untuk nagari dan memberikan yang terbaik kepada nagari. Dan pimpinan juga melakukan pengawasan kinerja terhadap nagari dan satu kali dalam sebulan akan diadakannya evaluasi kinerja pegawai”.*<sup>59</sup>

Berdasarkan wawancara dan penelitian penulis pada informan, dapat diketahui bahwa faktor yang menjadi pendukung dalam efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang adalah adanya komitmen dan pengawasan yang kuat dari pimpinan nagari. Wali Nagari dan Sekretaris Nagari selalu konsisten memberikan arahan kepada pegawainya pada setiap apel agar senantiasa bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

<sup>59</sup>Rical Koes Endang, A.Md, Kasi Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pimpinan nagari juga melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dan melaksanakan evaluasi rutin setiap bulannya. Dengan langkah ini menunjukkan adanya upaya nyata dari pimpinan nagari untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku. Maka dengan adanya komitmen dan pengawasan yang berkelanjutan akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang dan dapat terus sejalan dengan nilai-nilai yang terkandung didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- b. Pelaksanaan Pelayanan Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Aparatur nagari senantiasa berupaya melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Hal ini membantu menjaga ketertiban, kejelasan alur pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak nagari.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan adanya keseriusan aparatur nagari dalam menciptakan sistem pelayanan yang tertib dan terarah. SOP menjadi acuan penting agar setiap proses pelayanan dapat dilakukan secara konsisten, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya pedoman kerja yang jelas, aparatur dapat meminimalisir terjadinya kesalahan administratif serta memberikan pelayanan yang seragam kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Hal ini sejalan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan asas kepastian hukum dan kesamaan hak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, penerapan SOP juga berfungsi sebagai alat pengendali dan evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang. Melalui SOP, pimpinan nagari dapat menilai sejauh mana pegawai menjalankan tugasnya sesuai prosedur dan standar waktu yang telah ditentukan. Evaluasi secara berkala terhadap penerapan SOP memungkinkan adanya perbaikan berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih belum optimal. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja aparatur, tetapi juga memperkuat akuntabilitas lembaga pemerintahan nagari sebagai penyelenggara pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.

#### c. Kesadaran dan Solidaritas Aparatur Nagari

Pegawai Nagari Pinaga Aua Kuniang mempunyai kesadaran dan adanya tolong menolong sesama rekan kerja.

Sebagaimana yang disebutkan oleh Bapak Rical Koes Endang,

A.Md selaku Kasi Pelayanan, bahwa:

*“Kalau dilihat dari pegawai nagari, mereka sebenarnya punya rasa tanggung jawab dan saling membantu satu sama lain. Misalnya, kalau ada pegawai yang belum paham cara membuat surat tertentu, biasanya mereka langsung bertanya atau meminta bantuan kepada rekan kerja yang lebih tahu supaya*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*pelayanan tetap bisa berjalan. Jadi walaupun sempat agak lama, tapi tetap diusahakan selesai”.*<sup>60</sup>

Hal yang senada disampaikan oleh masyarakat, Ibu Nina Rahmawati:

*“Perangkat nagari dalam memberikan pelayanan mungkin masih mengusahakan yang terbaik, walaupun terkadang ketika saya mengurus dokumen ke kantor wali nagari masih ada pegawai yang belum mengetahui cara dalam membuat suatu surat atau dokumen yang saya minta, dan mereka segera meminta tolong kepada rekan kerjanya atau bahkan menanyakan hal tersebut kepada atasannya dan baru dibuatkan”.*<sup>61</sup>

Hal ini juga senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Yeni:

*“Ketika saya pergi ke kantor wali nagari masih ada pegawai yang belum bisa membuat surat yang saya minta. tetapi pegawai tersebut langsung menanyakan dan meminta bantuan kepada yang lain untuk membuat surat tersebut, dengan demikian akan memperlambat proses pembuatan surat tersebut dan saya menunggu lumayan lama”.*<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa aparaturne Nagari Pinaga Aua Kuniang telah menunjukkan adanya kesadaran dan solidaritas dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memahami prosedur pembuatan dokumen atau surat tertentu, mereka memiliki kemauan untuk belajar dan tidak segan meminta bantuan kepada rekan kerja atau atasan yang lebih berpengalaman.

<sup>60</sup>Rical Koes Endang, A.Md, Kasi Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025.

<sup>61</sup>Nina Rahmawati, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 14 Oktober 2025

<sup>62</sup>Yeni, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 22 Oktober 2025



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya sikap tanggung jawab serta semangat kerja sama di antara aparatur nagari dalam memastikan pelayanan tetap dapat diberikan kepada masyarakat. walaupun di sisi lain, kondisi tersebut diperlukan peningkatan kompetensi dan pemahaman teknis bagi sebagian pegawai agar proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan secara berkala menjadi penting untuk memperkuat kemampuan aparatur sekaligus mempertahankan semangat solidaritas yang telah terbangun di lingkungan kerja nagari.

### 2. Faktor Penghambat

Faktor Penghambat adalah unsur yang menjadi terhambatnya dalam mewujudkan efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang.

#### a. Jumlah Pegawai yang Kompeten dan Memadai

Berdasarkan observasi di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang jumlah perangkat nagari yang masih dikatakan kurang untuk melayani masyarakat. Terutama ketika masyarakat banyak melakukan pengurusan administrasi secara serentak dan membuat aparatur nagari yang kompeten di bidangnya kewalahan dalam melayani masyarakat sehingga nantinya akan berdampak terhadap lambatnya pelayanan.<sup>63</sup>

<sup>63</sup>Sumber data : Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal yang sama dikatakan Bapak Rical Koes Endang, A.Md selaku Kasi Pelayanan, bahwa:

*“Kalau dilihat dari jumlah pegawai di kantor wali nagari ini memang masih terbatas, jadi kalau masyarakat yang datang banyak, otomatis pelayanan jadi agak lambat karena petugas yang melayani juga sedikit. Kadang satu orang bisa mengurus beberapa jenis pelayanan sekaligus, tetapi belum semua pegawai memahami secara keseluruhan prosedur pelayanan yang ada, jadi kadang mereka harus saling bertanya atau meminta bantuan dari rekan kerjanya”.*<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama dalam efektivitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang. Kondisi ini menyebabkan beban kerja pegawai menjadi tidak seimbang, terutama ketika volume pelayanan meningkat. Selain itu, belum semua pegawai memiliki pemahaman yang menyeluruh terhadap prosedur pelayanan, sehingga proses pelayanan sering kali memerlukan waktu lebih lama akibat adanya ketergantungan antarpegawai dalam penyelesaian dokumen.

Dan ada juga pernyataan dari masyarakat, Ibu Yeni yang menyatakan bahwa:

*“Ketika saya pergi ke kantor wali nagari masih ada pegawai yang belum bisa membuat surat yang saya minta. tetapi pegawai tersebut langsung menanyakan dan meminta bantuan kepada yang lain untuk membuat surat tersebut, dengan demikian akan memperlambat proses pembuatan surat tersebut dan saya menunggu lumayan lama”.*<sup>65</sup>

<sup>64</sup>Rical Koes Endang, A.Md, Kasi Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025.

<sup>65</sup>Yeni, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 22 Oktober 2025.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas aparatur nagari agar lebih kompeten dan memahami secara menyeluruh seluruh prosedur pelayanan publik. Pegawai yang kompeten dan memadai tidak hanya akan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan akurasi, kepercayaan masyarakat, serta efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari pihak nagari untuk melakukan pelatihan, pembinaan, dan penambahan jumlah pegawai sesuai kebutuhan pelayanan agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan profesional.

Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis dari pihak nagari untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pegawai yang ada. Upaya tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan pelatihan dan pembinaan secara berkelanjutan guna memperdalam pemahaman pegawai terhadap prosedur dan standar pelayanan publik. Selain itu, penambahan jumlah aparatur yang sesuai dengan kebutuhan operasional juga menjadi hal penting agar beban kerja dapat terbagi secara proporsional dan pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, dan efisien.

Dengan adanya pembinaan dan penguatan kapasitas pegawai ini, diharapkan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang dapat berjalan lebih optimal,



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesional, serta mampu mewujudkan prinsip-prinsip dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### b. Kurangnya Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang. Kondisi fasilitas kerja di kantor tersebut masih tergolong sangat kurang, baik dari segi kelengkapan maupun kualitasnya. Alat pendukung pelayanan seperti printer, komputer, dan genset masih terbatas jumlahnya, sehingga sering kali pegawai harus bergantian dalam penggunaannya. Selain itu, ketika terjadi pemadaman listrik, proses pelayanan juga ikut terhambat karena belum tersedianya sumber daya listrik cadangan yang memadai untuk mendukung kegiatan administrasi secara berkelanjutan.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Zulfahmi, A.Md:

*“Fasilitas di kantor wali nagari ini masih sangat terbatas, seperti komputer dan alat print yang jumlahnya sedikit. Kadang juga kalau mati lampu, pelayanan jadi terhenti karena belum ada genset yang bisa digunakan. Jadi mau tidak mau masyarakat harus menunggu sampai listrik kembali menyala. Dan bangunan kantor saat ini masih menumpang di rumah dinas PU yang sudah lama, mungkin usianya lebih dari 30 tahun. Ruang kerja juga terbatas, sehingga pelayanan kepada masyarakat belum bisa maksimal, terutama saat masyarakat ramai datang untuk mengurus administrasi”.*<sup>66</sup>

<sup>66</sup>Zulfahmi, A.Md, Sekretaris Nagari, Wawancara, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal senada dengan yang dikatakan oleh Ibu Inel:

*“Kantor wali nagari itu masih kurang cukup dalam sarana dan prasarannya, terkadang ketika adanya rapat atau musyawarah sering terjadinya kekurangan kursi, meja, dan peralatan lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan mungkin yang paling kurang itu printer yang mana semua pegawai nagari harus bergantian dalam memakainya, karna cuma memiliki 1 printer saja, dan kantor yang masih menumpang di rumah dinas PU.”<sup>67</sup>*

Hal juga serupa yang dikatakan oleh Ibu Marlina selaku masyarakat bahwa:

*“Saya lihat kantor wali nagari masih serba terbatas, alat kerjanya juga belum memadai. Kadang kalau ramai masyarakat yang datang, pelayanan jadi agak lama karena printer atau komputer cuma sedikit. Kantornya juga kecil dan masih numpang di rumah dinas PU yang sudah lama, jadi kurang nyaman untuk tempat pelayanan”.<sup>68</sup>*

Kondisi bangunan kantor yang saat ini masih menumpang di rumah dinas Dinas Pekerjaan Umum (PU) yang sudah berusia lebih dari tiga puluh tahun, dengan ruang kerja yang sempit dan kurang representatif, turut menjadi kendala dalam memberikan pelayanan secara optimal. Ruang yang terbatas menyulitkan pegawai dalam melayani masyarakat dengan nyaman, terutama saat terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai keperluan administrasi.

Dengan demikian, terlihat bahwa keterbatasan fasilitas dan kondisi fisik kantor memiliki dampak langsung terhadap kualitas

<sup>67</sup>Inel, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 14 Oktober 2025

<sup>68</sup>Marlina, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 14 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dan dukungan dari pemerintah daerah untuk melakukan perbaikan infrastruktur serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai agar pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang dapat berjalan dengan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terkait Tugas dan Tanggung Jawab Nagari

Selain keterbatasan jumlah pegawai dan kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap tugas dan tanggung jawab pemerintahan nagari. Masih ada masyarakat yang belum memahami batas kewenangan nagari dalam memberikan pelayanan, sehingga terkadang mengajukan permohonan atau keluhan yang sebenarnya diluar kewenangan pemerintah nagari.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Staf Pelayanan, Dhea Yolanda dan Silviana bahwa:

*“Terkadang ada masyarakat yang datang membawa urusan yang sebenarnya bukan kewenangan kami di nagari, seperti urusan yang seharusnya ditangani oleh instansi di kabupaten. Tapi masyarakat tetap menuntut agar kami yang menyelesaikannya. Kalau sudah begitu, kami berusaha menjelaskan dengan baik dan mengarahkan ke instansi yang berwenang, tapi tidak jarang masyarakat kurang*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*menerima penjelasan tersebut dan menganggap kami tidak mau membantu”.*<sup>69</sup>

Hal yang serupa dikatakan oleh informan masyarakat lainnya, yaitu Ibu Aprilia Sawitri:

*“Banyak masyarakat yang belum tahu apa saja tugas dan tanggung jawab dari kantor wali nagari. Kadang ada urusan yang seharusnya kantor yang lain, tapi masyarakat datang ke kantor nagari untuk mengurusnya. Kalau dijelaskan, mereka kadang merasa kecewa atau menganggap pelayanan di nagari lambat”.*<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa pihak nagari sering menghadapi tantangan dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait batas kewenangan dalam pelayanan publik. Meskipun aparaturnagari telah berupaya memberikan penjelasan dan arahan dengan baik, masih ditemukan adanya persepsi masyarakat yang kurang tepat terhadap peran pemerintah nagari. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan komunikasi dan sosialisasi berkelanjutan agar masyarakat memahami dengan jelas ruang lingkup tugas serta tanggung jawab pemerintah nagari dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Zulfahm, A,Md bahwa:

<sup>69</sup>Dhea Yolanda dan Silviana, Staff Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025

<sup>70</sup>Aprilia Sawitri, Masyarakat Pinaga Aua Kuniang, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 22 Oktober 2025

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“adanya pensosialisasikan dan pengedukasian serta informasi kepada masyarakat terkait tugas dan tanggung jawab nagari”.*<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas, pihak nagari telah berupaya untuk melakukan sosialisasi, edukasi, serta penyampaian informasi kepada masyarakat agar lebih memahami tugas dan tanggung jawab pemerintah nagari dalam memberikan pelayanan. Langkah ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahpahaman serta meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai batasan kewenangan nagari dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### D. Perspektif Fiqh Siyasah Terhadap Efektivitas Undang-Undang Nomor 25

##### Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua

##### Kuniang Kabupaten Pasaman Barat

Dalam kajian fiqh siyasah, pemerintahan merupakan pemimpin yang harus menjalankan tugas-tugasnya dengan penuh tanggung jawab untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penguasa, tetapi juga sebagai pelayan masyarakat (*khadim al-ummah*). Prinsip dasar dalam fiqh siyasah menegaskan bahwa pemimpin dan aparatur pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan prinsip *syura* (musyawarah), *‘adl* (keadilan), *amanah* (dapat

<sup>71</sup> Zulfahmi, A.Md, Sekretaris Nagari, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipercaya), dan Prinsip persamaan (al-Musawah).<sup>72</sup> Ketika prinsip-prinsip ini diterapkan, maka pelayanan publik akan berjalan efektif, karena masyarakat merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses pemerintahan.

Dalam Al-Qur'an telah di jelaskan tentang pemimpin yang harus menyampaikan apa yang sudah diamanatkan yaitu dalam surah An-Nisa' Ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa/4: 58).<sup>73</sup>

Di dalam kitab *Tafsir Al-Azhar*, Buya Hamka menafsirkan ayat di atas bahwa Allah telah memerintahkan kamu. Dengan kata memerintahkan itu teranglah bahwa mengatur pemerintahan yang baik dan memilih orang yang cakap adalah kewaiiban, yang dalam ketentuan hukum Ushul Fiqh dijelaskan, berpahala barangsiapa yang mengerjakannya dan berdosa barangsiapa yang menganggapnya enteng saja. Dan dari sini juga dapat difahamkan bahwa bagi seorang Muslim memegang urusan kenegaraan artinya ialah memegang amanat. Dan urusan bernegara adalah bahagian yang tidak dapat dipisahkan dari agama. Tidaklah dapat seorang Muslim berlagak masa bodoh dalam soal

<sup>72</sup>Roidatus Shofiyah et al., “Prinsip-Prinsip Fiqih Siyasah Dalam Konstitusi Republik Indonesia Principles of Fiqh Siyasah in the Constitution of the Republic of Indonesia” *Jurnal Al-Qadai*, Vol. 11, No.1, (Juni 2024), h. 84–93.

<sup>73</sup>Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan. *Op.Cit.* h.87.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kenegaraan. Di ayat ini diperintahkan kepada kamu meletakkan amanat kepada ahlinya. Kamu itu adalah orang banyak atau ummat. Maka ummat itulah yang membentuk pimpinan.<sup>74</sup>

Perintah dalam ayat tersebut mengandung makna bahwa setiap bentuk kekuasaan dan jabatan publik adalah amanah yang harus dijalankan dengan tanggung jawab dan keadilan. Dalam konteks ini, aparatur Nagari Pinaga Aua Kuniang berkewajiban memberikan pelayanan publik secara efektif sesuai dengan prinsip keadilan, keterbukaan, dan profesionalitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam sistem pemerintahan, pemimpin memegang peranan sentral dalam mengatur dan mengarahkan aparatur di bawahnya agar tercapai kesejahteraan masyarakat. Di kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang, pemimpin nagari telah adanya komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk kemaslahatan umum. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Bapak Rical Koes Endang, A.Md selaku Kasi Pelayanan, bahwa:

*“Kami dari pihak nagari, baik Bapak Wali Nagari dan Sekretaris Nagari selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, yang mana contohnya setiap apel kami selalu diberikan arahan bahwasanya kami harus selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas untuk nagari dan memberikan yang terbaik kepada nagari. Dan pimpinan juga melakukan pengawasan kinerja terhadap nagari dan satu kali dalam sebulan akan diadakannya evaluasi kinerja pegawai”.*<sup>75</sup>

<sup>74</sup>Hamka, *Tafsir Al-Azhar*, (Singapura: Pustaka Nasional, 2001), Jilid II, h. 1271

<sup>75</sup>Rical Koes Endang, A.Md, Kasi Pelayanan, *Wawancara*, Pinaga Aua Kuniang, 17 Oktober 2025.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara substansi sejalan dengan nilai-nilai fiqh siyasah karena komitmen untuk melaksanakan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan akan menjadi penunjang untuk melakukan perbaikan dalam memberikan suatu pelayanan serta berlandaskan prinsip yang amanah untuk mencapai kepentingan/kemaslahatan umum.

Selain prinsip amanah dan kemaslahatan umum, prinsip keadilan dan persamaan hak juga ditekankan penting dalam suatu pelayanan kepada masyarakat. Semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang adil tanpa membedakan suku, status sosial, agama, atau ekonomi. Sebagaimana dalam firman Allah Surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (QS. An-Nahl/16: 90).<sup>76</sup>

Di dalam kitab *Tafsir Al-Azhar*, Buya Hamka menafsirkan ayat di atas yaitu berbuat lebih tinggi lagi dari keadilan. Misalnya kita memberi upah kepada seseorang mengerjakan sesuatu pekerjaan. Kita berikan kepadanya upah yang setimpal dengan tenaganya. Pembayaran upah yang setimpal itu adalah sikap yang adil. Tetapi jika kita lebih daripada yang semestinya, sehingga hatinya besar dan dia gembira, maka pemberian yang berlebih itu

<sup>76</sup> Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan. *Op.Cit.* h.277.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dinamai Ihsan. Ihsan adalah latihan budi yang lebih tinggi tingkatnya dari pada adil. Misalnya pula ialah seorang yang berhutang kepada kita. Adalah suatu sikap yang adil jika hutangnya itu kita tagih. Tetapi dia menjadi Ihsan kalau hutang itu kita maafkan. Yang ketiga ialah memberi kepada keluarga yang terdekat. Ini pun adalah lanjutan daripada Ihsan. Karena kadang-kadang orang yang berasal dari satu ayah dan satu ibu sendiri pun tidak sama nasibnya, ada yang murah rezekinya lalu menjadi kaya-raya dan ada yang hidupnya tidak sampai-menyampai. Maka orang yang mampu itu dianjurkan berbuat Ihsan kepada keluarganya yang terdekat, sebelum dia mementingkan orang lain.<sup>77</sup>

Berdasarkan ayat dan tafsir diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan sesuatu kepada seseorang dalam pelayanan sebaiknya tidak hanya cukup menerapkan sikap adil tanpa adanya diskriminatif tetapi diikuti oleh perbuatan ihsan atau kebaikan lainnya, seperti memberikan pelayanan yang cepat, ramah, memudahkan urusan orang lain, dan memberi solusi tanpa mempersulit antar sesama manusia.

Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang telah berupaya menerapkan prinsip keadilan dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat pada semua prosedur dan kebijakan yang ada semua masyarakat dapat merasakannya tanpa membedakan suku, status sosial, agama, maupun ekonomi.

Walaupun demikian, kenyataan yang ada di lapangan juga menunjukan masih juga belum sepenuhnya dapat dirasakan secara adil oleh

---

<sup>77</sup>Hamka, *op.cit.*, Jilid V, h. 1271



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masyarakat karena terkendala oleh keterbatasan jumlah pegawai nagari yang sedikit dan infrastruktur pada sarana pelayanan, misalnya, ruang tunggu yang sempit, waktu tunggu yang lama, serta keterbatasan alat penunjang pelayanan seperti printer, komputer hingga genset. Dengan kondisi yang sering terkendala lampu mati, masyarakat harus menunggu lama dan ada yang diminta untuk datang kembali besok untuk mengurus suatu surat tertentu.

Berdasarkan cabang-cabang dalam *fiqh siyasah*, secara lebih khusus *fiqh siyasah* yang berkaitan dengan efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang termasuk ke dalam *fiqh siyasah tanfidziyah*. Bidang *fiqh siyasah* ini membahas tentang tugas dan pelaksanaan undang-undang. Tugas *fiqh siyasah tanfidziyah* adalah melaksanakan undang-undang. Negara diberi kewenangan untuk melaksanakan dan mewujudkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kewenangan ini mencakup penyusunan serta pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan urusan pemerintahan di dalam negeri maupun hubungan dengan negara lain.<sup>78</sup>

Dalam penelitian ini, penerapan *fiqh siyasah tanfidziyah* dapat dilihat dari cara Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang menjalankan fungsi dan kewenangannya dalam melaksanakan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai pelaksana kebijakan di tingkat nagari, wali nagari beserta aparatnya memiliki tanggung jawab untuk

<sup>78</sup>Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Gaya Media Persada 2001) h. 62.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

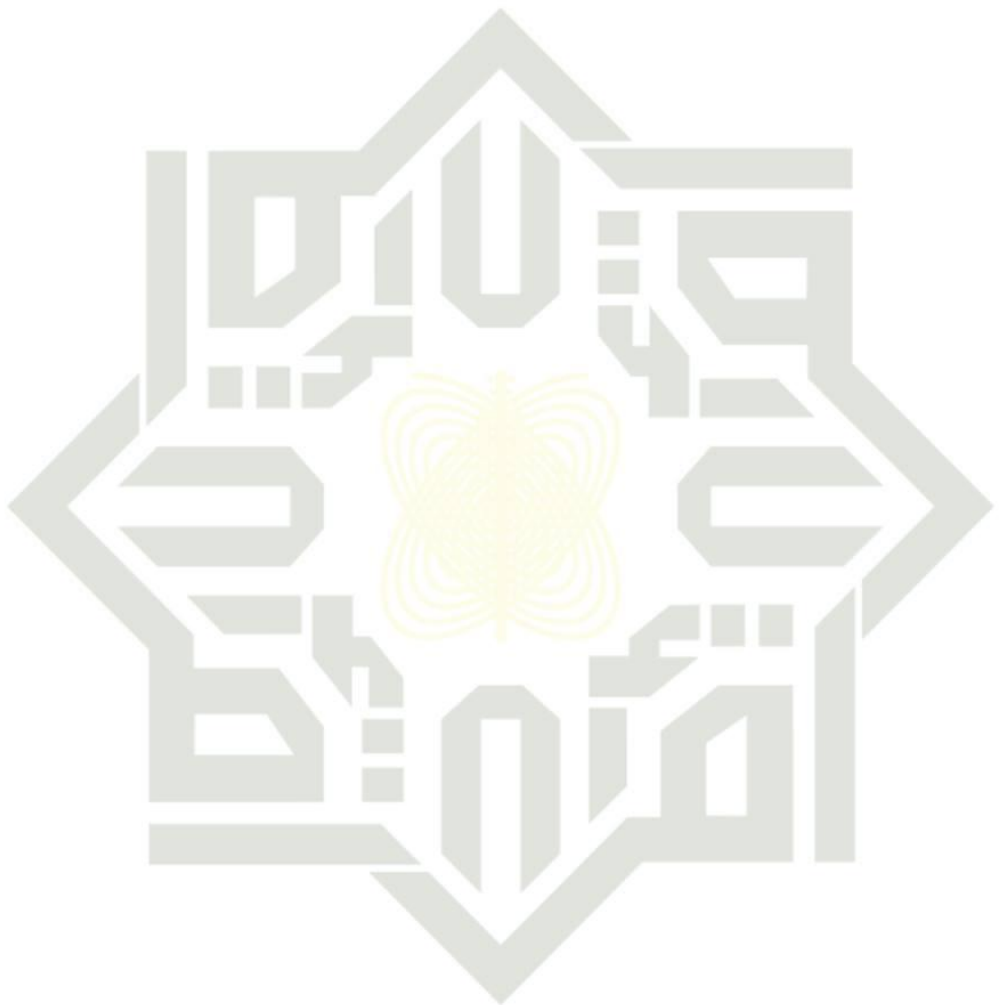
#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memastikan pelayanan kepada masyarakat berjalan secara efektif, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari tidak hanya menjadi indikator efektivitas undang-undang, tetapi juga perwujudan dari pelaksanaan prinsip-prinsip fiqh siyasah dalam tata kelola pemerintahan. Namun, dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya aparatur, kurangnya infratrstruktur sarana dalam pelayanan, serta masih adanya pelayanan yang belum merata kepada masyarakat sehingga menunjukkan bahwa pelaksanaan undang-undang belum sepenuhnya berjalan optimal.

Selain itu, fiqh siyasah pentingnya akhlak dan integritas yang tinggi dalam menjalankan amanah pelayanan oleh aparatur nagari. Pelayanan yang lambat, tidak transparan, dipandang sebagai pelanggaran terhadap amanah publik. Karena itu, aparatur nagari perlu menanamkan nilai-nilai ihsan dalam bekerja agar pelayanan publik tidak hanya cukup pada standar administratif, tetapi juga pengabdian yang bernilai ibadah.

Secara keseluruhan, efektivitas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Kantor Wali Nagari Pinaga Aua Kuniang telah menunjukkan upaya untuk melaksanakan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yaitu amanah, kemaslahatan umum, keadilan, persamaan, dan tanggung jawab. Meskipun perlu adanya peningkatan pada mutu pelayanan, baik melalui pembinaan sumber daya aparatur, penyediaan sarana prasarana yang memadai, maupun peningkatan kesadaran masyarakat untuk memahami

hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik. Dengan adanya sinergi antara nilai hukum positif dan nilai-nilai fiqh siyasah akan mampu menciptakan pelayanan publik yang efektif, adil, dan maslahat bagi seluruh masyarakat.



UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.