

ABSTRAK

Ridho Syofianto : 1205848/2012. Kualitas Pelayanan Administrasi Di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tidak berkualitasnya pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari, dimana masyarakat masih banyak yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan perangkat nagari seperti penyelesaian pelayanan administrasi tidak tepat waktu, kurang memadainya sarana dan prasarana serta kurangnya tanggung jawab perangkat nagari dalam mengerjakan tugas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas pelayanan administrasi, mengidentifikasi kendala atau faktor-faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan administrasi dan mendeskripsikan upaya untuk mengatasi kendala dalam efektivitas pelayanan administrasi di Nagari Lubuak Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian ini yaitu Wali Nagari beserta beberapa perangkat nagari, Kepala Jorong Sungai Landeh, Kepala Jorong Durian Tanjak , niniak mamak, bundo kanduang, pegawai negeri sipil (PNS), pemuda/i yang pernah berurusan di Kantor Wali Nagari Lubuak Gadang Timur mengenai pelayanan administrasi. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pelaksanaan pelayanan admisitrase di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur tidak efektif atau tidak berkualitas, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut masih ditemui kendala seperti tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi, kurang memadainya sarana dan prasarana dan kurangnya tanggungjawab perangkat nagari dalam memberikan pelayanan. Pemerintahan nagari harus menyediakan sarana dan prasarana di kantor wali nagari yang memadai, menciptakan perangkat nagari yang bertanggung jawab serta meningkatkan kedisiplinan bagi perangkat nagari Lubuak Gadang Timur dengan cara memberikan pelatihan kepada perangkat nagari yang bersifat teknis dan operasional sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan nagari terlebihnya pada bidang pelayanan agar terciptanya pelayanan administrasi yang lebih efektif dan berkualitas kepada masyarakat nagari.