

Peran Mahasiswa PKL dalam Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Wali Nagari Bomas Koto Baru

Fadila Agustia Safnur¹, Dakhyar²

^{1,2}Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

¹fadilasafnur420@gmail.com, ²dakhyar833@gmail.com

Corresponding Author

Nama Penulis : fadila agustia safnur

E-mail : fadilasafnur420@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari pelaksanaan kuliah lapangan ini yaitu untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami dan terlibat secara aktif dalam kegiatan pemerintahan di tingkat nagari. Metode penelitian ini yaitu melalui tiga tahapan pertama persiapan, kedua pelaksanaan PKL, dan yang ketiga pembuatan laporan PKL. Kesimpulannya penulis dapat memahami secara langsung dinamika pemerintahan di lingkungan masyarakat. Melalui keterlibatan aktif dalam berbagai aktivitas pemerintahan, penulis tidak hanya belajar mengenai proses administrasi dan pelayanan publik secara teori, tetapi juga mengalami langsung bagaimana prosedur tersebut berjalan di lapangan, termasuk tantangan dan kendala yang dihadapi oleh aparat nagari.

Kata kunci : *Optimalisasi, Pelayanan Public*

Abstract

The objective of this field study program is to provide students with direct experience in understanding and actively participating in governmental activities at the nagari (village) level. The research method consists of three stages: the first is preparation, the second is the implementation of the internship (PKL), and the third is the writing of the final report. In conclusion, the writer gained firsthand understanding of the dynamics of local governance. Through active involvement in various government activities, the writer not only learned about administrative processes and public services in theory but also experienced how these procedures are implemented in practice, including the challenges and obstacles faced by local government officials.

Keywords: *Optimization, Public Services*

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan diharapkan mampu menghasilkan lulusan penerus bangsa yang menguasai ilmu pengetahuan secara teoritis, praktis, dan aplikatif. Dalam upaya menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan terampil, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widyaswara Indonesia di Solok Selatan berkomitmen untuk membekali dan melatih mahasiswanya agar siap menghadapi dunia kerja. Untuk mendukung tujuan tersebut, STIE Widyaswara Indonesia mewajibkan mahasiswa mengikuti kegiatan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) di berbagai instansi pemerintah di Solok Selatan (Aini, Septaria, and Putra 2024). Kuliah lapangan merupakan metode pembelajaran yang memberikan pengalaman belajar penting bagi mahasiswa serta peluang besar untuk mengeksplorasi materi secara utuh dan otentik (Etika and Hidayati 2021).

Nagari merupakan bentuk pemerintahan paling rendah dalam struktur pemerintahan di provinsi Sumatra barat. Nagari dipimpin oleh seorang wali nagari yang dipilih langsung oleh masyarakat secara demokratis dan dibantu oleh perangkat nagari dalam menjalankan pemerintahannya. Nagari memiliki

posisi, peran, kewenangan dan tanggung jawab serta menjadi garda terdepan dalam pelayanan public, Pembangunan daerah serta pemberdayaan masyarakat di Tingkat lokal.

pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang berhasil memenuhi atau melampaui ekspektasi masyarakat serta mencapai optimalisasi. Optimalisasi pelayanan publik merupakan kebutuhan yang penting bagi pemerintah dan merupakan harapan yang diinginkan oleh masyarakat (Nella and Widiyarta 2024).

Tujuan dari PKL ini yaitu untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam memahami dan terlibat secara aktif dalam kegiatan pemerintahan di tingkat nagari. Melalui kegiatan ini mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik nyata, baik dalam bidang administrasi maupun pelayanan publik baik melalui komunikasi secara lisan, tulisan hingga berkomunikasi non verbal (Agyl et al. 2025; Havira et al. 2025; Lafitri et al. 2025; E. E. Putra, Hidayat, Putra, et al. 2025). Selain itu, mahasiswa juga dilatih untuk memahami proses pengembangan organisasi (M. A. Putra, Suryani, Yanti, et al. 2025) dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan, membangun keterampilan komunikasi bisnis (Yanti et al. 2025) yang efektif dalam interaksi dengan masyarakat maupun aparatur, menanamkan pentingnya etika bisnis sebagai landasan integritas dan profesionalisme, serta memperdalam pengetahuan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)(M. A. Putra, Suryani, Bismark, et al. 2025) guna mendukung kinerja aparatur nagari secara optimal. Selain itu kegiatan ini juga bertujuan untuk membentuk karakter mahasiswa yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan keterampilan dalam mengelola data, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan aparat pemerintahan serta masyarakat. KLM ini sebelumnya juga sudah dilakukan oleh (Aini, Septaria, and Putra 2024; Azizah Ashari and Mandra Adrika Putra 2025; Decrisent and Putra 2025; Haqim et al. 2024; Hidayat and Putra 2024; Hidayatullah and Putra 2025; Ilyas and Putra 2025; Kurni et al. 2024; Melanda, Toni, and Putra 2025; Mesrawati et al. 2023; Mustika, Sovia, and Putra 2024; Novianti and Putra 2025; Pratama and Putra 2025; E. E. Putra and Putra 2025; M. A. Putra et al. 2023; M. T. Putra and Putra 2025; R. N. Sari and Putra 2025; R. Sari, Zulsantoni, and Putra 2024; Yulia Ernawati and Mandra Adrika Putra 2025)

METODE

Pelaksanaan kuliah lapangan dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Bomas Koto Baru, Kecamatan Sungai Pagu, Kabupaten Solok Selatan selama tiga bulan, dimulai dari tanggal 5 Mei 2025 sampai dengan 25 Juli 2025. Kegiatan ini berlangsung setiap hari kerja, yaitu senin hingga jumat dari pukul 08.00-16.00 WIB. Pelaksanaan kuliah lapangan ini terdiri dari beberapa tahapan dimana pada tahap pertama adalah persiapan, yang merupakan fase krusial dalam menentukan keberhasilan kegiatan. Dimana pada tahap ini penulis terlebih dahulu harus mendapat izin dari pihak kampus, setelah mendapatkan izin kita diberi pembekalan oleh dosen pembimbing Bapak Dakhyar, S.H., M.M. Guna dilakukan pembekalan untuk menjelaskan tugas dan tujuan magang di tempat yang telah ditetapkan. Selanjutnya tahap kedua yaitu pelaksanaan kuliah lapangan dimana penulis mendapat kesempatan berharga untuk terlibat langsung dalam praktik administrasi pemerintahan kantor wali nagari. Selama kegiatan berlangsung penulis ditempatkan di bagian pelayanan dan juga di beri kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada di kantor wali nagari tersebut. Tahapan terakhir yaitu penulisan laporan kuliah lapangan yang menjadi bentuk pertanggung jawaban akhir dari kegiatan yang telah dilakukan. Laporan ini menjadi bahan publikasi yang disusun secara sistematis dan akademis untuk dijadikan artikel jurnal.

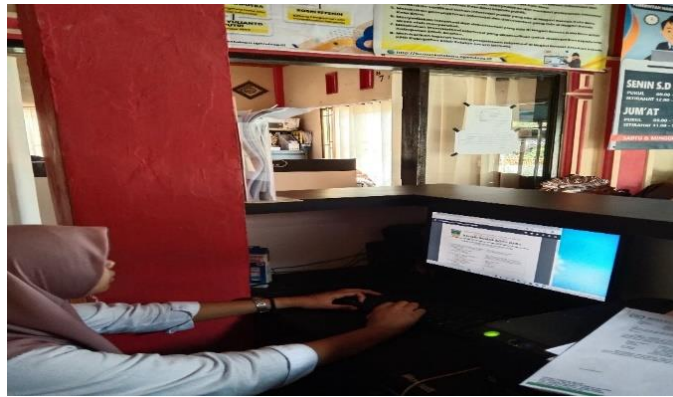
HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Wali Nagari Bomas Koto Baru yang beralamat di Jorong Mato Aia, Nagari Bomas, Kecamatan Sungai Pagu, Kabupaten Solok Selatan, Provinsi Sumatera Barat, dan saat ini dipimpin oleh PJ. Wali Nagari Sasrawati, S.E yang masa jabatannya baru di lantik pada tanggal 25 April 2025. Secara geografis, Nagari Bomas Koto Baru memiliki luas wilayah sekitar 6.750.000 m². Secara umum Nagari Bomas Koto Baru berada disebelah selatan Kecamatan Sungai Pagu, dengan ketinggian rata-rata 450 meter – 650 meter

diatas permukaan laut. Jarak Nagari dari Ibu Kota Provinsi : \pm 138 Km dan Jarak Nagari dari Ibu Kota Kabupaten : \pm 33 Km. Wilayah ini berbatasan langsung di sebelah utara dengan Nagari Koto Baru, di timur dengan Nagari Pulakek Koto Baru, di barat dengan Nagari Sako Selatan Pasia Talang, serta di sebelah selatan dengan Nagari Luak Kapau Alam Pauh Duo. Kantor Wali Nagari berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan nagari, pengelolaan pelayanan publik, serta pelaksanaan berbagai program pembangunan dan sosial seperti PKK, Kampung KB, dan pengelolaan dana desa yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Selama PKL, kegiatan yang penulis lakukan di Kantor Wali Nagari Bommas Koto Baru yaitu sebagai berikut:

- 1 Mahasiswa berperan aktif dalam melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Disini mahasiswa melakukan pembuatan surat menyurat seperti NA, surat keterangan, surat pindah, sktm, domisili, surat kematian, surat keterangan usaha, surat rekomendasi dan upz. Mahasiswa mampu membuat surat menggunakan aplikasi sistem online digital desa, tidak membuat surat secara manual lagi.



Gambar 1

Melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat

- 2 Berpartisipasi didalam penulisan Surat Perintah Tugas (SPT) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Proses pembuatan kedua dokumen tersebut, dari pengisian data hingga proses persetujuan, memberikan pemahaman praktis tentang administrasi kepegawaian yang baik.



Gambar 2

Penulisan Surat Perintah Tugas (SPT) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD)

- 3 Ikut serta didalam pelaksanaan Posyandu Mato Aia, Saya melakukan observasi mengenai kondisi kesehatan masyarakat di wilayah Bommas. Saya menemukan bahwa kurangnya partisipasi orang tua untuk mengantarkan anaknya ke posyandu dan kurangnya kesadaran tentang pentingnya ASI eksklusif. Oleh karena itu, saya berupaya untuk memberikan edukasi dan penyuluhan yang sesuai

dengan kebutuhan masyarakat setempat. Saya berharap upaya kecil ini dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan kesehatan masyarakat bomas.



Gambar 3
Kegiatan PKL di Posyandu Mato Aia

- 4 Kesempatan untuk menjadi sekretaris Koperasi Merah Putih, Saya dipercaya oleh masyarakat setempat untuk menjabat sebagai sekretaris dan merupakan pengalaman berharga selama PKL. Tugas itu meliputi pencatatan rapat, pengelolaan arsip, penyusunan laporan, komunikasi dengan anggota. Pengalaman ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang manajemen administrasi koperasi dan pentingnya peran sekretaris dalam kelancaran operasional organisasi.



Gambar 4
Menjadi sekretaris Koperasi Merah Putih

- 5 Terlibat didalam kegiatan Rembuk Stunting Nagari Bomas memberikan pembelajaran berharga tentang pendekatan dalam penanganan stunting. Saya mempelajari berbagai strategi yang diterapkan, tantangan yang dihadapi dan upayah kolaboratif yang dilakukan oleh pemerintah nagari, puskesmas dan masyarakat. Pengalaman ini meningkatkan pemahaman saya tentang pentingnya intervensi multisektoral dalam mengatasi masalah kesehatan masyarakat.



Gambar 5
Kegiatan Rembuk Stunting Nagari Bomas

KESIMPULAN

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Wali Kota Bomas, khususnya di Bagian Pelayanan, saya mendapatkan pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga. Saya berkesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai kegiatan pelayanan publik, yang memberikan saya pemahaman mendalam tentang bagaimana pemerintah Nagari berinteraksi dengan masyarakat. Salah satu pengalaman paling berkesan adalah ketika saya membantu dalam proses Pelayanan Spesifik, contoh: pengurusan perizinan usaha kecil, penanganan keluhan warga terkait fasilitas umum. Saya mengamati secara langsung bagaimana petugas pelayanan berinteraksi dengan masyarakat, mendengarkan keluhan dan kebutuhan mereka, serta memberikan solusi yang tepat dan efisien. Dari pengalaman ini, saya belajar tentang pentingnya sikap ramah, sabar, dan responsif dalam melayani masyarakat.

Selain itu, saya juga berkesempatan untuk mempelajari berbagai prosedur dan regulasi yang terkait dengan pelayanan publik. Saya belajar tentang Regulasi atau Prosedur Spesifik, contoh: Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah tentang Retribusi Daerah, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Pemahaman ini membantu saya untuk memahami mengapa setiap proses pelayanan harus dilakukan dengan cermat dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Saya juga belajar tentang pentingnya kerjasama tim dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Saya melihat bagaimana petugas pelayanan dari berbagai bidang saling berkoordinasi dan berkomunikasi untuk memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang terbaik. Saya juga belajar tentang pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Saya melihat bagaimana sistem informasi digunakan untuk mengelola data, memproses permohonan, dan memberikan informasi kepada masyarakat.

Pengalaman PKL ini tidak hanya memberikan saya pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk karakter dan kepribadian saya. Saya belajar tentang pentingnya integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam bekerja. Saya juga belajar tentang pentingnya memiliki semangat pengabdian kepada masyarakat dan berkontribusi dalam pembangunan Nagari. Secara keseluruhan, PKL di Bagian Pelayanan Kantor Wali Nagari Bomas merupakan pengalaman yang sangat berharga dan bermanfaat bagi saya. Saya yakin bahwa pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang saya peroleh selama PKL ini akan menjadi bekal yang sangat berguna bagi saya dalam meniti karir di masa depan. Saya berharap dapat terus belajar dan mengembangkan diri agar dapat memberikan kontribusi yang lebih besar bagi masyarakat dan negara.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak kampus atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dosen Pembimbing, Bapak Dakhyar, S.H., M.M., atas bimbingan dan pembekalan yang diberikan sebelum pelaksanaan PKL. Penulis juga berterima kasih kepada orang tua dan keluarga atas dukungan moral yang diberikan selama proses penyusunan laporan ini. Selain itu, penulis mengapresiasi Kantor wali nagari bomas koto baru beserta seluruh staf yang telah menerima dengan baik dan

memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL di lingkungan kerjanya, serta telah berbagi ilmu dan pengalaman, khususnya dalam pengelolaan pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agyi, Ahmad Lazuardy, Gema Rahma Yani, Ronaldi Krismon, Yuli Handayani, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Menangani Bad News Dan Menciptakan Dampak Positif*. Serasi Media Teknologi.
- Aini, Fitratul, Vera Septaria, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Peran Mahasiswa Dalam Kontribusi Operasional Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3691-97.
- Azizah Ashari, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Umum Tabungan Dan Kredit Nasabah Pada Bank BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(2): 53-57. doi:10.63879/jpmwi.v1i2.11.
- Decrisent, Keisya Meisia, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Administrasi Keuangan Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(1): 25-32.
- Etika, Erdyna Dwi, and Umi Hidayati. 2021. "Analisis Manfaat Kegiatan Kuliah Lapangan Mata Kuliah Ekonomi Bisnis Pada Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Nganjuk." *Dharma Pendidikan* 15(2): 39-47. doi:10.69866/dp.v15i2.120.
- Haqim, Abdulk Rahmat, Rahmad Yoharis, Mandra Adrika Putra, and Tri Yanti. 2024. "Berpatisipasi Di Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3698-3705.
- Havira, Piza, Bima Septiawan, Refdi Santosa, Syariah Turrahmi, Fitri Rahmadani, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Menulis Efektif Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Hidayat, Taufik, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Pelayanan Umum Di Kantor Camat Koto Parik Gadang Diatesh Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3729-35.
- Hidayatullah, Arif, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Mempromosikan Produk Aice Di Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(3): 7-80.
- Ilyas, Putra, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Umum Di Bank BPR Pakan Rabaa Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(2): 58-64.
- Kurni, Jeki, Arza Arza, Zulsantoni Zulsantoni, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Implementasi Pelayanan Umum Di PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3724-28.
- Lafitri, Stevani, Aisyah Pratama, Vella Miranda Syaputri, Yoga Ferdian Syah Putra, Ilhami Yuldha Fitra, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Strategi Menyusun & Menyampaikan Pesan Profesional*. Serasi Media Teknologi.
- Melanda, Risqi, Zulsan Toni, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Pelayanan Penjemputan Tabungan Nasabah Di Bank BPR Sarantau Sasurambi Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(2): 65-69.
- Mesrawati, Ii, Dewi Novita Safitri, Afrimadonna Afrimadonna, Is Yulardi Maas, and Mandra Adrika Putra. 2023. "Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 904-9.
- Mustika, Sari, Arina Sovia, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Manajemen Implementasi Pengelolaan Keuangan Di Kantor Camat Pantai Cermin Kabupaten Solok." *Jurnal Pengabdian Sosial* 1(9): 1174-80.
- Nella, Rachel, and Agus Widiyarta. 2024. "Optimizing The Quality Of Public Services At The Kebonsari Puskesmas Through The Implementation Of PEKPPP." *Jurnal Administrasi Publik* XX(1): 128-51. doi:10.52316/jap.v20i1.292.
- Novianti, Lisa, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Standar Operasional Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun 2024." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(1): 18-24.
- Pratama, Aisyah, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Optimalisasi Pelayanan Publik Dan Kesehatan Masyarakat: Peran Mahasiswa PKL Di Kantor Wali Nagari Dan Kegiatan Posyandu Di Nagari Pakan Rabaa Utara." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(3): 81-88.
- Putra, Edo Eka, Rahmad Hidayat, Toni Asriyan Putra, Fadila Agustia Safnur, Reviana Novita, and Mandra Adrika Putra. 2025. *KOMUNIKASI BISNIS: Skill Esensial Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Edo Eka, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Pelayanan Publik Dan Administrasi Keuangan Di Kantor Camat Pantai Cermin Kabupaten Solok." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara*

- Indonesia* 1(3): 103–9.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, O P Bismark, and Tri Yanti. 2025. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, Melyana Dwi Putri, and Hafika Nofita Sari. 2023. "Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 544–50.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, Tri Yanti, and O P Bismark. 2025. *Buku Ajar Pengembangan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Megi Tri, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Pelayanan Publik Di Kantor Wali Nagari Bomas Koto Baru Kecamatan Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(2): 70–73.
- Sari, Rahmi Nanda, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Umum Dan Kepegawaian Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(2): 47–52.
- Sari, Retna, Zulsantoni Zulsantoni, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Implementasi Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Serta Membantu Pelayanan Administrasi Di Kantor Wali Nagari Pasir Talang Barat." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3711–15.
- Yanti, Tri, Eva Suryani, Mandra Adrika Putra, Irma Auliyah Bismark, and O P Bismark. 2025. *Buku Ajar Etika Bisnis Dan Profesi*. Serasi Media Teknologi.
- Yulia Ernawati, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(2): 40–46. doi:10.63879/jpmwi.v1i2.9.