

**PELAYANAN AIR BERSIH OLEH BADAN PENGELOLAAN
AIR BERSIH NAGARI (BPABN) DI NAGARI LANSEK
KADOK KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



Oleh

**NURAINUM
2010/55033**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

ABSTRAK

NURAINUM : NIM 2010/55033. PELAYANAN AIR BERSIH OLEH BADAN PENGELOLAAN AIR BERSIH NAGARI (BPABN) DI NAGARI LANSEK KADOK KABUPATEN PASAMAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan air bersih yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari Lansek Kadok di Nagari Lansek Kadok. Masih adanya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diterimanya karena masih adanya faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman. Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengidentifikasi alasan belum optimalnya BPABN dalam melayani masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman, 2) Mengetahui yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman serta 3) Mengetahui solusi yang tepat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verivikasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari Lansek Kadok di nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman masih belum optimal, dikarenakan masih adanya pelanggan yang mengeluh atas kelambanan pengelola dalam menanggapi pengaduan keluhan pelanggan. Belum memadainya kualitas dan kuantitas pengelola BPABN dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta kurang memadainya sarana fisik pelayanan yang dimiliki oleh BPABN. Serta tidak adanya patokan waktu pelayanan yang resmi dari pengelola BPABN dalam pelaksanaan pelayanannya, sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan oleh BPABN tergolong lambat.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warrahmatullahiwabarrakatu

Alhamdulillahirrabbi'lamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelayanan Air Bersih Oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) Di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman”**. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, Kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Yanuar Kiram sebagai Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial UNP.

3. Ketua jurusan Ilmu Sosial Politik Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D dan Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Bapak Drs.Syamsir,M.Si,Ph.D yang telah banyak membantu memperlancar penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Hj. Fitri Eriyanti, M.Pd.Ph.D selaku pembimbing I dan Bapak Dr. H. Dasril M.Ag selaku pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dra. Jumiati, M.Si, Bapak Drs. Karjuni Dt. Maani, M.Si, Ibu Dra. Hj. Heni Candra Gustina serta Bapak Aldri Frinaldi. SH. M. Hum, Ph.D selaku tim penguji yang telah banyak memberikan saran, kritik, dan masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis menjadi manusia yang memiliki ilmu yang baik dan bernilai.
7. Bapak Rio Oktavianus, A,Md, Bapak Syamri, Bapak Epi, serta Bapak Syapirman selaku fungsionaris Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari Lansek Kadok, Kecamatan Rao Selatan Kabupaten Pasaman, yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Bapak Firdaus serta Bapak Sofyan BK selaku fungsionaris Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari Lansek Kadok, Kecamatan Rao Selatan Kabupaten Pasaman yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

9. Paling teristimewa untuk orang tuaku mama dan ayah tercinta, kakak-kakak dan adik-adikku tersayang serta keluarga yang telah memberikan Do'a, dorongan dan semangat untuk terus menjadi anak yang berguna dan berprestasi. Dengan do'a, semangat serta dorongan itulah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
10. Rekan-rekanku program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2010 terima kasih atas segala kebaikannya selama ini dan penulis harap akan berlanjut sampai nanti.
11. Seluruh sahabat dan teman teman-temanku yang telah membangkitkan semangat studiku, serta telah memberi masukan dan bantuan selama ini, baik dalam penulisan skripsi maupun dalam menjalani studiku selama ini.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Amin ya rabbal allamin.

Padang, Juni 2014

NURAINUM

55033/2010

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Kepustakaan	
1. Konsep Pelayanan	
a. Pengertian Pelayanan Publik	10
b. Asas Pelayanan Publik	16
c. Kualitas Pelayanan Publik	17
d. Standar Pelayanan Publik	21
2. Harta Kekayaan Nagari dan Pengelolaannya	23
3. Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) Lansek Kadok	27
B. Kerangka Konseptual	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Informan Penelirian.....	34
D. Jenis dan Sumber Data	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Alat Pengumpulan Data	38
G. Uji Keabsahan Data.....	39
H. Teknik Analisis Data	39
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	
A. Temuan Umum	
1. Gambaran Umum Nagari Lansek Kadok	41
2. Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	45
B. Temuan Khusus	
1. Belum Optimanya BPABN dalam Melayani Masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	53
2. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	69

3. Solusi yang Tepat dalam Mengatasi Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	74
C. Pembahasan	
1. Belum Optimalnya BPABN dalam Melayani Masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	78
2. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.....	88
3. Solusi yang Tepat dalam Mengatasi Faktor-faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman	91
BAB V Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
 DAFTAR PUSTAKA	 98
LAMPIRAN	

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPABN Lansek Kadok 49

Daftar Tabel

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Pelanggan BPABN Lansek Kadok.....	52
Tabel 4.2 Jumlah Pelanggan yang Mengeluh atas Pelayanan BPABN	56
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pengelola BPABN Lansek Kadok.....	58
Tabel 4.4 Alokasi Dana BPABN Lansek Kadok	74

Daftar Lampiran

1. Pedoman Wawancara.....	100
2. Gambar Penelitian.....	104
3. Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial.	
4. Surat izin penelitian dari Kesbangpol Kabupaten Pasaman.	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang berbentuk Republik yang terdiri dari provinsi-provinsi dan kabupaten/kota yang merupakan daerah otonom. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam UU No. 32 tahun 2004 bahwa *Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.*

Dengan diberlakukannya otonomi daerah ini, banyak daerah-daerah yang berlomba-lomba untuk menjadikan daerahnya lebih baik, seperti dalam menambah pendapatan daerah atau juga memperbanyak penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sekitar. Hal ini bertujuan untuk mensejahterakan penduduk yang berada di daerah, karena tujuan penyelenggaraan pemerintah daerah salah satunya adalah untuk kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan untuk masyarakat atau pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, dan dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Menurut pendapat Agus Dwiyanto (2011:18) "Pelayanan publik tidak lagi tepat untuk dipahami sebagai pelayanan dari pemerintah, begitu juga pelayanan swasta yang tidak dapat dipahami hanya sebagai pelayanan oleh non pemerintah, pelayanan publik

harus dilihat dari karakteristik lembaga penyelenggaraannya atau sumber pembiayaannya”.

Kabupaten Pasaman merupakan pemerintah daerah bagian utara Sumatera Barat. Kabupaten Pasaman memiliki 12 (dua belas) Kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Rao Selatan yang terletak di bagian utara Kabupaten Pasaman. Sedangkan di kecamatan Rao Selatan terdapat tiga Nagari yaitu, Nagari Lansek Kadok, Nagari Lubuk Layang dan Nagari Tanjung Betung. Masyarakat di nagari Lansek Kadok secara aktif terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di nagari Lansek Kadok. Masyarakat mendirikan organisasi yang bernama Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) dengan persetujuan pemerintah nagari yang bertujuan melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan mereka akan air bersih.

Sebelumnya pemerintah telah menyediakan air bersih yang dapat dikonsumsi secara langsung. Pemerintah membangun perusahaan air bersih di setiap daerah-daerah yang disebut juga dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang layak di konsumsi.

Walaupun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ada untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dengan menawarkan berbagai macam harga untuk setiap golongan pelanggan, sesuai dengan hasil observasi penulis di kantor PDAM Kecamatan Tapus Kabupaten Pasaman pada tanggal 10 februari 2014, harga PDAM mulai dari Rp 22.500,- sampai dengan Rp. 31.500,-, dengan waktu pembayaran harus

sesuai dengan tanggal jatuh tempo pembayaran. Namun hal tersebut memberatkan masyarakat, sehingga masyarakat nagari Lansek Kadok Kecamatan Rao Selatan tidak ada yang tercatat sebagai pelanggan PDAM.

Sesuai dengan hasil observasi awal penulis di Kenagarian Lansek Kadok, Kabupaten Pasaman pada 10 februari 2014, berbagai alasan dikemukakan oleh masyarakat yang tidak menjadi pelanggan PDAM, salah satu masyarakat yang penulis wawancarai bernama Nofri yetti menuturkan bahwa “untuk menjadi pelanggan PDAM terlalu sulit, karena harus membayar tagihan tepat waktu, harga bebanpun terlalu mahal.” Pendapat ini juga banyak dikemukakan oleh masyarakat yang tidak berminat menjadi pelanggan PDAM.

Berdasarkan dari permasalahan di atas, masyarakat Nagari Lansek Kadok memanfaatkan potensi alam yang ada dalam nagari, masyarakat membuat infrastruktur air bersih yang dikelola oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) dan air bersih tersebut langsung dialirkan ke rumah masyarakat.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pemerintah nagari memiliki kewajiban mengembangkan potensi sumberdaya alam dan melestarikan lingkungan hidup, dengan menggali inisiatif dan partisipasi masyarakat lokal untuk meningkatkan kemampuannya memanfaatkan sekaligus memelihara dan menjaga kelestarian sumberdaya alam, sehingga masyarakat dapat berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sejalan dengan pendapat Agus Dwiyanto (2011:69)

Korporasi organisasi sosial kemasyarakatan, dan organisasi non pemerintahan lainnya dapat terlibat aktif dalam penyelenggaraan layanan publik. Keberadaan mereka sebagai penyelenggara layanan publik penting untuk dipelihara sebagai pilihan penyelenggara bagi warga pengguna agar mereka dapat memilih pelayanan publik sesuai keinginan dan kebutuhannya.

Hal ini sesuai dengan BPABN yang dikelola oleh masyarakat nagari Lansek Kadok sendiri dan melaksanakan pelayanan untuk masyarakat nagari.

BPABN berbentuk Kelompok Usaha Masyarakat, yang dibentuk berdasarkan hasil musyawarah masyarakat, BAMUS dan Pemerintahan Nagari Lansek kadok. Air bersih dari BPABN bersumber dari anak air Sopan Tarontang terletak di Jorong II Koto Panjang Kenagarian Lansek Kadok sendiri. BPABN akan mempermudah masyarakat Nagari Lansek Kadok untuk mendapatkan air bersih untuk di konsumsi dan dengan harga yang terjangkau untuk semua kalangan masyarakat Nagari.

Pelanggan BPABN merupakan masyarakat Nagari Lansek Kadok yaitu Jorong II Koto Panjang, Jorong I Lansek Kadok, dan Jorong III Rambah serta masyarakat Jorong 8 Simpang Empat Nagari Lubuk Layang. BPABN menetapkan beban harga yang sama untuk semua kalangan masyarakat, dan juga sangat terjangkau untuk masyarakat Nagari Lansek Kadok yaitu Rp 10.000,-. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang ingin menjadi pelanggan dari BPABN.

Karena banyaknya masyarakat yang berminat menjadi pelanggan dari BPABN, sekitar bulan Juli 2013 BPABN menerima bantuan dana dari Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat- Mandiri Pedesaan (PNPM-MP). Bantuan itu digunakan

untuk memperbesar dan menambah kapasitas penampungan air bersih pada bak induk penampungan. Hal ini bertujuan agar semua masyarakat yang jadi pelanggan BPABN tidak mengalami kekurangan air bersih. Dengan adanya bantuan itu juga BPABN menambah kapasitas pelanggan sehingga tercatat sekitar 170 kk dari Nagari Lansek Kadok dan 52 kk dari Nagari Lubuk Layang dengan total 287 kk yang telah menjadi pelanggan dari BPABN.

Namun pada kenyataannya masih ada permasalahan yang ditemukan oleh BPABN dalam pelaksanaan pelayanannya, seperti permasalahan masih adanya pelanggan yang mengeluh karena air masih mengalir secara tidak merata keseluruhan rumah pelanggan BPABN. Pelanggan yang bertempat tinggal jauh dari sumber air bersih masih sering tidak kebagian air bersih. Sedangkan pelanggan yang dekat dengan sumber air mendapatkan lebih banyak air dari sebelumnya. Selain itu pelanggan juga mengeluh atas air yang mengalir masih banyak mengandung kotoran seperti lumpur air dan juga pasir, dan ketika hujan, air yang mengalir akan berubah menjadi keruh karena penyaringan air yang digunakan masih sangat sederhana.

Seperti masyarakat Jorong III Rambah yang mengeluh tentang air yang tidak mengalir secara merata dan tidak mengalir secara terus menerus, melainkan hanya mengalir pada malam hari saja, padahal air bersih sangat dibutuhkan masyarakat untuk aktivitas sehari-hari mereka pada siang hari. sesuai dengan hasil observasi penulis pada 10 Mei 2014 semua pelanggan yang berjumlah 10 kk berasal dari Jorong III Rambah mengeluh akan hal tersebut.

Selain itu masyarakat Jorong I Lansek Kadok juga mengeluh akan permasalahan air yang mengalir tidak merata kerumah-rumah pelanggan. Pelanggan yang berasal dari Jorong I Lansek Kadok yang berjumlah 110 kk, sebanyak 97 kk mengeluh tentang ketidak merataannya air yang mengalir ke rumah mereka, hal tersebut juga disebabkan seringnya terjadi kebocoran pipa paralon cabang untuk pelanggan, sehingga air tidak mengalir ke rumah pelanggan dan air terbuang sia-sia.

BPABN yang bertujuan untuk melayani masyarakat Nagari Lansek Kadok, tidak hanya memprioritaskan pelayanan di Nagari Lansek Kadok saja, namun membagi dengan masyarakat Nagari lain yaitu Nagari Lubuk Layang. Hal ini dianggap masyarakat ketidakadilan BPABN dalam pelayanannya, masyarakat Nagari Lansek Kadok yang seharusnya menjadi prioritas utama sering tidak kebagian air bersih jika dibandingkan dengan masyarakat Jorong 8 Simpang Empat Nagari Lubuk Layang.

Pengelola BPABN yang berkewajiban menjaga meteran air tetap berfungsi dengan baik tidak melakukan tugasnya dengan sempurna, dikarenakan tidak adanya pengecekan meteran secara rutin yang dilakukan oleh para pengelola BPABN.

Pengelola BPABN yang melayani pelanggan sering di kritik pelanggan karena kurang tanggapnya mengatasi permasalahan yang ada. Pengelolapun sering tidak menanggapi pengaduan pelanggan tentang permasalahan yang dihadapi pelanggan, dan seringnya terjadi keterlambatan dalam menanggapi pengaduan pelanggan tersebut atau pengelola sering mengundur-undur waktu. Hal ini membuktikan

rendahnya kualitas sumberdaya manusia yang jadi pengelola BPABN, dan kurangnya kemauan pengelola untuk mendengarkan keluhan pelanggan serta kurangnya kemauan pengelola untuk memberikan pelayanan yang berkualitas pada pelanggannya.

Berdasarkan pada permasalahan yang dikemukakan diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “PELAYANAN AIR BERSIH OLEH BADAN PENGELOLAAN AIR BERSIH NAGARI (BPABN) DI NAGARI LANSEK KADOK KABUPATEN PASAMAN”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian keterangan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman masih mengalami permasalahan.
2. Kurang meratanya air yang mengalir ke rumah-rumah pelanggan Badan Pengeloaan Air Bersih Nagari.
3. Seringnya terjadi kerusakan pipa parolon sambungan pelanggan.
4. Sumberdaya manusia yang menjadi pengelola Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari kurang tanggap dalam mengatasi permasalahan yang ada.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan objek pembahasan lebih terarah, maka yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan air bersih oleh Badan Pengelolaan Air Bersih Nagari (BPABN) di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi dan batasan masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Mengapa BPABN belum optimal dalam melayani masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman ?
2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman ?
3. Bagaimanakah solusi yang tepat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman ?

E. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi mengapa belum optimalnya BPABN dalam melayani masyarakat Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.
2. Mengetahui yang menjadi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.

3. Mencari solusi yang tepat dalam mengatasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan BPABN di Nagari Lansek Kadok Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dikemukakan penulis di atas, maka penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk.

1. Secara Teoritis.

Untuk pengembangan konsep ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik serta pemerintahan nagari, disamping itu juga dapat menjadi salah satu pengalaman dan sumber pengetahuan dan wawasan yang suatu saat akan berguna bagi penulis.

2. Secara Praktis.

Sebagai bahan acuan bagi pemerintah pusat dan daerah agar dapat merencanakan strategi pelayanan publik yang lebih baik dimasa yang akan datang. Selain itu sebagai acuan bagi BPABN untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, juga untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman masyarakat nagari Lansek Kadok tentang pelayanan publik.