

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN
NAGARI DI NAGARI AIA GADANG KECAMATAN
PASAMAN KABUPATEN PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*



OLEH:

RANI MUHERTI

NIM. 21042073/2021

DAPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di
Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten
Pasaman Barat

Nama : Rani Muherti

TM/NIM : 2021/21042073

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

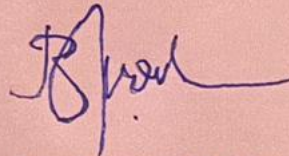
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 24 November 2025

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Adil Mubarak, S.IP., M.Si
NIP.19790108200912100

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

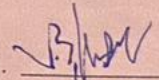
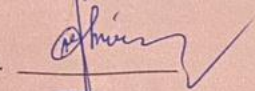
Nama : Rani Muherti
TM/NIM : 2021/21042073
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis, 30 Oktober 2025 Pukul 13.30 WIB s/d 14.30 WIB
dengan judul

**Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang
Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat**

Padang, 24 November 2025

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Adil Mubarak, S.IP., M.Si.	1. 
Anggota	: Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si.	2. 
Anggota	: Rizki Syafril, SHI., M.Si	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,



Afriwa Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 196604111990031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rani Muherti
NIM/TM : 21042073/2021
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat"** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya adalah tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sesungguhnya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Padang, 24 November 2025
Saya yang menyatakan,


Rani Muherti
NIM. 21042073

ABSTRAK

Rani Muherti: Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pasca pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat. Pemekaran yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022 diharapkan dapat memperpendek rentang kendali pemerintahan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik, namun implementasinya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, sumber daya aparatur, dan belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling yang melibatkan aparatur nagari dan masyarakat penerima layanan. Data analisis dengan mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca pemekaran telah berjalan cukup baik namun belum optimal.

Berdasarkan aspek keandalan dan daya tanggap menunjukkan peningkatan dalam kedekatan pelayanan karena wilayah yang lebih kecil, tetapi dari sisi kecepatan pelayanan masih terkendala keterbatasan aparatur dan fasilitas. Aspek empati tergolong baik namun belum merata di seluruh petugas, sedangkan aspek bukti fisik dan jaminan masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pemekaran nagari berdampak positif terhadap aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan, namun peningkatan kualitas masih diperlukan melalui penyusunan SOP, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan fasilitas yang memadai.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Pemekaran Nagari, Nagari Aia Gadang*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamiin. Dengan nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat beserta karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat”**.. Tujuan penelitian dan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mencapai Gelar Sarjana Srata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi- tingginya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, ST., MT selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H, M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Adil Mubarak, S.IP.,M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Ibu Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si dan Bapak Rizki Syafril, SHI., M.Si selaku Dosen penguji Skripsi yang telah memberikan berbagai saran dan masukan serta kritik yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf pengajar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan penulis.
7. Bapak Kasman selaku Plt Sekretaris Nagari Aia Gadang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam penelitian ini
8. Ibu Erawati, SE selaku Kasi Pelayanan Nagari Aia Gadang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam penelitian ini
9. Bapak Saji selaku Ketua Bamus Nagari Aia Gadang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam penelitian ini

10. Bapak Dt Roni Zapera selaku Ketua KAN Nagari Aia Gadang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam penelitian ini
11. Kepada masyarakat Nagari Aia Gadang yang bersedia membantu dan memberikan informasi dalam penelitian ini
12. Teristimewa kepada cinta pertama penulis Ayahanda Yuhendri, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga, fikiran dan selalu memberikan kasih sayang penuh cinta dan semangat yang luar biasa. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
13. Kepada pintu surgaku, ibunda Mariati yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, terimakasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan Panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
14. Kepada kedua adik penulis, Rifki Abdilah dan Rendi Ramadani. Terima kasih atas tawa, doa, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi pengingat untuk terus berjuang dan tidak

mudah menyerah. Dukungan sederhana namun tulus dari kalian menjadi kekuatan besar yang turut mengantarkan penulis pada pencapaian ini. Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang tangguh, berilmu, dan berakhlak mulia, serta mampu mewujudkan cita-cita dengan penuh keyakinan dan kerja keras.

15. Kepada sahabat penulis, Mutiara Astika dan Osy Mirada. Terimakasih telah kebersamai penulis sejak awal bangku perkuliahan, terimakasih karena telah menemani dan senantiasa memberikan masukan dan saran terhadap penulis.

16. Terakhir penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada diri sendiri, Rani Muherti. Terima kasih telah bertahan sejauh ini melewati lelah, keraguan, dan ketakutan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, jiwa yang tetap kuat, dan raga yang terus melangkah meski sering kali tersembunyi di balik kelelahan. Penulis bangga kepada diri sendiri yang mampu melewati berbagai fase sulit dalam hidup ini. Semoga langkah ini selalu dikuatkan, hati tetap tegar, dan jiwa terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik setiap harinya.

Akhir kata penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun penyampain. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak – pihak yang sudah memberi bantuan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan, aamiin. Semoga Skripsi penulis ini dapat menambahkan

wawasan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Sekian dan
Terimakasih.

Padang, 28 Oktober 2025

Rani Muherti

NIM. 21042073

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 <u>PENDAHULUAN</u>	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	13
A. Kajian Teoritis	13
B. Kajian Penelitian yang Relevan	22
C. Kerangka Konseptual	26
BAB III <u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Fokus Penelitian	28
C. Lokasi Penelitian	28
D. Informan Penelitian	28
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data	30
F. Uji Keabsahan Data	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV <u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	36
A. Temuan Umum	36
B. Temuan Khusus	49
C. Pembahasan	65

BAB V_PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Jenis jenis pelayanan di Kantor Wali Nagari Aia Gadang.....	4
Tabel 1 2Perbandingan Jumlah dan Estimasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah Pemekaran.....	7
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	29
Tabel 4 1 Jenis Jenis Pelayanan Administrasi di Nagari Aia Gadang	50
Tabel 4 2 Perbandingan Jumlah dan Estimasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah Pemekaran.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4 .1 Profil Nagari Aia Gadang Sebelum Pemekaran	36
Gambar 4 .2 Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022	37
Gambar 4 .3 Surat Keputusan Kementrian Dalam Negeri tentang Penetapan Kode dan Data Wilayah Administrasi Kabupaten Pasaman Barat.....	38
Gambar 4 .4 Data Pencatatan Penduduk Nagari Aia Gadang bulan Maret 2023.....	40
Gambar 4 .5 Data Pencatatan Penduduk Nagari Aia Gadang bulan April 2023.....	41
Gambar 4 .6 Data Kependudukan Nagari Aia Gadang setelah pemekaran	42
Gambar 4. 7 Struktur Pemerintahan Nagari Aia Gadang.....	48
Gambar 4 .8 Aktivitas pelayanan administrasi di Kantor Wali Nagari Aia Gadang.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari kampus	78
Lampiran 2 Dokumentasi dengan Informan Penelitian	79
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	85

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Nagari adalah kesatuan masyarakat hukum adat yang memiliki batas-batas wilayah tertentu serta wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan filosofi adat Minangkabau (adat basandi syarak, syarak basandi Kitabullah), atau berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Menurut Pemerintah Indonesia, nagari memiliki kedudukan yang setara dengan desa, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 Tahun 2005 tentang Desa. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa istilah “desa” dapat disesuaikan dengan asal-usul serta kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat. Di Provinsi Sumatera Barat termasuk Kabupaten Pasaman Barat, nama lain dari Desa atau Kelurahan adalah Nagari.

Pemekaran wilayah adalah salah satu pembentukan daerah dengan cara memecahkan satu wilayah menjadi beberapa wilayah yang sesuai dengan ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan pemekaran wilayah. Satu hal yang tidak dapat dipungkiri bahwa pemekaran wilayah ini dapat memberikan dampak yang baik maupun dampak yang buruk. Pemekaran wilayah bertujuan untuk memajukan pembangunan dengan cepat serta meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik terhadap masyarakat.

Secara hukum, pemekaran nagari berlandaskan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang mengatur bahwa pemekaran bertujuan untuk mempercepat pelayanan dan pembangunan. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 menjelaskan prosedur pemekaran desa/nagari. Meskipun regulasi telah mengatur mekanisme pemekaran, implementasi di lapangan sering menghadapi kendala administratif, serta kesiapan sumber daya manusia.

Aia Gadang adalah sebuah nagari yang berada di Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. Nagari Aia Gadang merupakan salah satu nagari yang telah berstatus definitif di Kabupaten Pasaman Barat, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022 tentang Pembentukan Pemerintahan Nagari Aia Gadang Timur dan Nagari Aia Gadang Barat. Dengan status definitif ini, Nagari Aia Gadang telah memiliki pemerintahan sendiri yang otonom dan tidak lagi menginduk pada nagari lain, sehingga memiliki kewenangan penuh dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Nagari Aia Gadang sebelum pemekaran terdiri dari enam jorong, yaitu Jorong Labuh Lurus, Jorong Pasir Bintungan, Jorong Durian Hutan, Jorong Batang Umpai, Jorong Tongar, dan Jorong Batang Lingkin. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022, wilayah Nagari Aia Gadang mengalami pemekaran menjadi tiga nagari, yaitu Nagari Aia Gadang, Nagari Aia Gadang Barat, dan

Nagari Aia Gadang Timur. Tujuan utama dari kebijakan pemekaran ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat pembangunan daerah, serta memperkuat tata kelola pemerintahan di tingkat nagari.

Meskipun regulasi pemekaran ditetapkan pada tahun 2022, implementasi pemekaran baru berjalan efektif pada April 2023. Hal ini terlihat dari adanya perubahan pencatatan kependudukan, di mana jumlah jorong di Nagari Aia Gadang berkurang dari enam menjadi dua jorong, yakni Jorong Batang Umpai dan Jorong Durian Hutan. Kondisi ini tidak hanya mengubah struktur wilayah, tetapi juga berdampak langsung pada sistem administrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Wali Nagari.

Namun demikian, pasca pelaksanaan pemekaran, penyelenggaraan pelayanan publik di Nagari Aia Gadang masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan wawancara awal peneliti di lapangan dengan Sekretaris Nagari Aia Gadang, Bapak Kasman, diketahui bahwa keterbatasan jumlah aparatur yang kompeten serta minimnya sarana dan prasarana menjadi hambatan utama. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga belum optimal. Aplikasi SIPADES memang telah digunakan untuk pengelolaan aset nagari, tetapi sistem pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang secara langsung melayani kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan, masih belum tersedia.

Bapak Kasman menegaskan bahwa proses pemekaran membutuhkan waktu penyesuaian, baik dari sisi sumber daya manusia maupun sistem pelayanan. Beliau menyampaikan:

“...Sejak pemekaran, pelayanan publik memang masih dalam tahap penyesuaian. Pegawai baru sebagian masih perlu pembinaan, sementara fasilitas dan sistem pelayanan juga belum sepenuhnya mendukung kebutuhan masyarakat...” (Wawancara, 29 Juli 2025).

Dalam wawancara tersebut, Bapak Kasman selaku Sekretaris Nagari Aia Gadang juga menjelaskan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat mencakup berbagai bentuk pelayanan administrasi dan sosial bagi masyarakat. Rincian jenis pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 1 Jenis jenis pelayanan di Kantor Wali Nagari Aia Gadang

NO	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Pelayanan Administrasi Penduduk	a. Pelayanan pengantar pembuatan KTP b. Pengantar kartu keluarga (KK) c. Surat keterangan tidak mampu d. Pengantar surat nikah e. Pengantar Akta kelahiran f. Pengantar Akta kematian g. Surat izin usaha h. Surat keterangan penghasilan
2	Pelayanan Bantuan Sosial (Bansos)	a. Bantuan langsung tunai (BLT)

Sumber: Wawancara dengan Sekretaris Nagari Aia Gadang, tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik di Nagari Aia Gadang terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu

pelayanan administrasi penduduk dan pelayanan bantuan sosial. Pelayanan administrasi penduduk mencakup berbagai kebutuhan masyarakat terkait dokumen kependudukan maupun administrasi sosial, seperti surat pengantar KTP, KK, surat keterangan tidak mampu, surat nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha dan surat keterangan penghasilan.

Jenis-jenis pelayanan ini menjadi kebutuhan mendasar masyarakat dalam mengurus urusan pribadi maupun keperluan sosial, sehingga keberadaannya sangat penting untuk mendukung keteraturan administrasi di nagari. Sementara itu, pelayanan bantuan sosial berfokus pada penyaluran Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang bersumber dari Dana Desa. Pelayanan ini dikelola secara administratif oleh aparaturnagari, mulai dari verifikasi calon penerima berdasarkan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), hingga proses penyaluran tunai secara langsung di tingkat nagari. Kehadiran BLT Dana Desa atau yang lebih dikenal masyarakat sebagai BLT Nagari merupakan bentuk pelayanan publik yang menyentuh aspek kesejahteraan masyarakat, khususnya bagi rumah tangga yang belum pernah menerima bantuan sosial lain dari pemerintah.

Dengan demikian, pelayanan publik di Nagari Aia Gadang pasca pemekaran tidak hanya berorientasi pada penyediaan dokumen administrasi kependudukan, tetapi juga mencakup upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan

publik memiliki cakupan yang luas dan kompleks, sehingga menuntut kinerja aparatur nagari yang profesional serta sistem pelayanan yang efektif dan efisien. Pemekaran Nagari Aia Gadang membawa dimensi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah pemekaran, jumlah jorong yang menjadi cakupan pelayanan berkurang sehingga akses masyarakat terhadap layanan pemerintahan menjadi lebih dekat dan efisien. Namun, perubahan tersebut juga menimbulkan sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, validitas data penerima bantuan, serta kapasitas aparatur yang belum merata. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk menilai kualitas pelayanan publik pasca pemekaran di Nagari Aia Gadang, agar diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kelebihan dan kekurangannya serta menjadi masukan bagi peningkatan kinerja pemerintahan nagari ke depan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan Kasi Pelayanan Nagari Aia Gadang, Ibu Erawati, SE, diketahui bahwa dasar hukum pemekaran diatur melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022, yang disahkan pada Agustus 2022. Namun, implementasi kebijakan tersebut baru berjalan efektif sejak April 2023. Efektivitas pemekaran ini ditandai dengan perubahan pencatatan kependudukan, di mana jumlah jorong yang sebelumnya enam berkurang menjadi dua, yaitu Jorong Batang Umpai dan Jorong Durian Hutan.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erawati, SE diketahui bahwa hingga saat ini Standar Operasional Prosedur (SOP)

pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Aia Gadang belum tersedia secara tertulis. Kondisi ini terjadi karena pemerintah nagari masih dalam tahap penyesuaian pasca pemekaran. Meskipun demikian, pelayanan kepada masyarakat tetap dilaksanakan dengan mengacu pada kebiasaan dan pengalaman kerja sehari-hari. Oleh sebab itu, estimasi waktu penyelesaian pelayanan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak nagari, yang menggambarkan waktu yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian setiap jenis pelayanan administrasi. Adapun perbandingan jumlah dan estimasi waktu penyelesaian pelayanan publik sebelum dan sesudah pemekaran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah dan Estimasi Waktu Penyelesaian Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah Pemekaran

No	Jenis Pelayanan	Sebelum Pemekaran		Sesudah Pemekaran	
		Jumlah Masyarakat Yang Dilayani (tahun 2021)	Estimasi Waktu Penyelesaian	Jumlah Masyarakat Yang Dilayani (tahun 2024)	Estimasi Waktu Penyelesaian
1	Pengantar pembuatan KTP	740	1 Hari	285	1 Hari
2	Pengantar kartu keluarga (KK)	510	1 Hari	235	1 Hari
3	Surat keterangan tidak mampu	420	1 Hari	130	1 Hari
4	Pengantar surat nikah	180	2 Hari	55	2 Hari
5	Pengantar Akta kelahiran	380	2 Hari	95	2 Hari
6	Pengurusan	220	2 Hari	65	2 Hari

No	Jenis Pelayanan	Sebelum Pemekaran		Sesudah Pemekaran	
		Jumlah Masyarakat Yang Dilayani (tahun 2021)	Estimasi Waktu Penyelesaian	Jumlah Masyarakat Yang Dilayani (tahun 2024)	Estimasi Waktu Penyelesaian
	Akta kematian				
7	Surat izin usaha	360	3 Hari	87	3 Hari
8	Surat keterangan penghasilan	250	1-2 hari	70	1-2 Hari
	Total	3.060	-	1.022	-

Sumber: Wawancara dengan Kasi Pelayanan Nagari Aia Gadang, tahun 2025

Sebelum pemekaran, jangkauan pelayanan Nagari Aia Gadang mencakup enam jorong dengan jumlah aparatur yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat, karena jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Setelah pemekaran yang ditetapkan pada tahun 2022 dan mulai diimplementasikan pada tahun 2023, kondisi pelayanan belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Meskipun wilayah telah terbagi menjadi Nagari Aia Gadang Timur dan Nagari Aia Gadang Barat, keterbatasan jumlah aparatur yang kompeten, belum tersedianya sistem administrasi berbasis teknologi informasi, serta minimnya fasilitas pelayanan menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fasilitas yang tersedia di Kantor Wali Nagari Aia Gadang hingga saat ini masih terbatas, seperti jumlah kursi tunggu yang sedikit, peralatan pelayanan yang belum memadai, serta minimnya perangkat teknologi

informasi. Selain itu, sebagian pegawai baru yang direkrut pasca pemekaran diangkat berdasarkan rekomendasi tokoh masyarakat atau pihak internal nagari tanpa melalui proses seleksi berbasis kompetensi. Akibatnya, beberapa pegawai belum memiliki keterampilan administratif yang memadai dan belum mendapatkan pelatihan teknis untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara profesional. Kondisi ini berdampak pada ketidakkonsistenan jam pelayanan, keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, serta kurangnya kejelasan prosedur bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan dengan salah satu warga Nagari Aia Gadang yang bernama ibu Ella, beliau mengatakan:

“...Sekarang kalau kami mau urus surat kadang bingung karena pegawai nya kurang paham dengan urusan yang mau kami urus dan saat proses pengurusan suratnya lama”.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dilapangan dengan Ibu Uwar, beliau mengatakan:

“...Kalau pas hari kerja dan banyak yang datang ngurus surat, kami sering bingung mau duduk di mana. Tempat duduknya terbatas, kadang harus berdiri atau nunggu di luar. Jadi rasanya kurang nyaman kalau pelayanan ramai, apalagi kalau harus nunggu lama”.

Selain keterbatasan sarana prasarana dan jumlah aparatur, dalam bidang pelayanan bantuan sosial juga masih dijumpai sejumlah persoalan. Salah satu kendala utama terletak pada validitas Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) yang belum sepenuhnya akurat, sehingga memunculkan keluhan dari masyarakat yang merasa layak namun tidak tercatat sebagai penerima. Kondisi ini tidak terlepas dari peran aparatur nagari yang bertugas melakukan pendataan dan verifikasi langsung di

lapangan untuk memastikan kesesuaian data penerima bantuan dengan kondisi riil masyarakat. Keterbatasan kemampuan aparatur dalam melakukan verifikasi, ditambah kurang optimalnya koordinasi dengan pihak kecamatan dan Dinas Sosial, berdampak pada ketidaktepatan data penerima bantuan. Selain itu, transparansi dalam proses pendataan penerima bantuan juga masih perlu ditingkatkan agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial di tengah masyarakat. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan bantuan sosial pasca pemekaran belum sepenuhnya berjalan secara responsif dan akuntabel.

Permasalahan-permasalahan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat yang menuntut pelayanan publik lebih baik setelah pemekaran dengan kondisi riil di lapangan yang masih menghadapi banyak keterbatasan. Berdasarkan latar belakang inilah peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kabupaten Pasaman Barat.”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan publik.
2. Kinerja aparatur nagari yang belum optimal dalam aspek kecepatan dan ketepatan

3. Kurangnya transparansi dan kejelasan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik dalam pelayanan administrasi maupun bantuan sosial.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat di rumuskan Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pasca pemekaran nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasmaan Barat.

F. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan publik pasca pemekaran nagari.

2. Praktis

- a. Bagi Pemerintahan Nagari, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah nagari maupun pemerintah daerah dalam mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan publik pasca pemekaran. Hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah daerah dalam memahami apakah pemekaran sudah berjalan sesuai tujuan atau justru menimbulkan kendala baru
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai perubahan yang terjadi akibat pemekaran nagari, terutama dalam pelayanan publik yang mereka terima. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana pemekaran memberikan manfaat bagi kehidupan mereka, sekaligus memahami kendala yang masih harus diatasi.
- c. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta kemampuan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik pasca pemekaran di Nagari Aia Gadang secara umum cukup baik, terlihat dari proses administrasi yang lebih mudah diakses, sikap aparatur yang ramah, responsif, serta prosedur layanan yang berjalan konsisten. Namun, kualitas pelayanan belum optimal pada aspek bukti fisik karena fasilitas pelayanan masih terbatas, yang dipengaruhi oleh kebijakan anggaran nagari yang memprioritaskan pembangunan fisik seperti jamban/WC, rabat beton jalan, dan taluak lubuak menuju pembibitan. Selain itu, kecepatan layanan, keterbukaan informasi, dan pemerataan empati aparatur masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, pemekaran membawa dampak positif terhadap akses dan kedekatan pelayanan, tetapi peningkatan sarana, kapasitas aparatur, dan transparansi masih menjadi kebutuhan utama untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik pasca pemekaran di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat, peneliti memberikan beberapa saran kepada aparatur nagari sebagai berikut:

1. Menyusun dan menerapkan SOP tertulis untuk setiap jenis pelayanan agar proses kerja lebih terarah dan konsisten.

2. Menambah dan memperbaiki sarana-prasarana pelayanan seperti komputer, printer, dan ruang tunggu agar pelayanan lebih cepat dan nyaman.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan administrasi dan teknologi informasi guna mendukung pelayanan yang profesional dan akurat.
4. Memperkuat transparansi informasi dengan menampilkan prosedur pelayanan dan data penerima bantuan sosial di papan pengumuman atau media nagari.
5. Menjaga konsistensi sikap pelayanan dengan tetap ramah, tanggap, dan empatik terhadap masyarakat.
6. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, seperti Dinas Sosial, agar proses verifikasi dan administrasi bantuan sosial lebih tepat dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. (2005). Desentralisasi: Konsep, Teori dan Perdebatannya. *Jurnal Desentralisasi*, 6(4), 57–72. <https://doi.org/10.37378/jd.2005.4.57-72>
- Ardiansyah, M. J. (2021). Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir (Studi Di Kecamatan Bagan Sinembah Raya) (*Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau*).
- Dinar Danisa, N. K. (2023). Kajian Teoritis Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Management Business Innovation Conference*.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (*Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*). *Dedikasi*, 22(2). <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hamdin Husin, D. R. (2023). Pelaksanaan Pemekaran Daerah Kabupaten Banggai Laut dan Implikasi Playanan, Pendidikan, Kesehatan, Kependudukan dan Catatan Sipil. 17–23.
- Herawati, N. R. (2013). Pemekaran Daerah di Indonesi *Jurnal Desentralisasi*, 11(1), 359–370. <https://doi.org/10.37378/jd.2013.1.359-370>
- Hidayat, R. T. (2021). Dampak Pemekaran Wilayah Dalam Perspektif Maqasid Syari'ah. *Jurnal Studi Keislaman*, 2(01), 113–129.
- Ismail, N. (2019). Kewenangan Dekonsentrasi Kepala Daerah Dalam Penyelenggaraan Pengelolaan Keuangan Daerah. *Gorontalo Law Review*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.32662/golrev.v2i1.547>
- Khairullah, M. C. (2006). Evaluasi Pemekaran Wilayah Di Indonesia : Studi Kasus Kabupaten Lahat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 11(3), 6.

- Kurnia, T. S. (2023). Otonomi Daerah dan Demokrasi: Kritik terhadap Pendapat Mujani dan Liddle tentang Mandat Populis Kepala Daerah. *Undang: Jurnal Hukum*, 6(2), 415–445. <https://doi.org/10.22437/ujh.6.2.415-445>
- Kusuma, W., & Sintasari, S. A. (2023). Pemekaran Daerah dan Otonomi Daerah Kerangka Hubungan Pusat Daerah. *CAPITAN: Constitutional Law & Administrative Law Review*, 1(1), 64–73. <https://doi.org/10.47268/capitan.v1i1.9933>
- Pugu, M. R. (2022). Pro dan Kontra Isu Pemekaran Papua Suatu Kajian Hubungan Internasional. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4).
- Rahmawati, & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *Japb*, 3(2), 1042–1056.
- S Siringoringo, I. N., H Jan, A. B., Karuntu, M. M., Nurindah Sari Siringoringo, I., Bin Hasan Jan, A., Mourah Karuntu, M., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, F. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual Analysis of Service Quality At Hotel Biz Boulevard Manado City With Servqual Method*. 11(4), 1199–1210.
- Samidu, M. A., Dengo, S., & Kolondam, H. (2016). Dampak kebijakan pemekaran wilayah. *Journal of Modern African Studies*, 35(17), 2104.
- Santoso, L. (2017). Implikasi Pemekaran Daerah Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Pasca Reformasi. *Al-Daulah: Jurnal Hukum Dan Perundangan*

- Islam*, 7(1), 250–278. <https://doi.org/10.15642/ad.2017.7.1.250-278>
- Sellang, K., Tuwu, L., & Basri, M. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kabupaten Sidenreng Rappang. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 14(January), 608–615. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=2e480e08-f9b5-466d-4aa2-b90b4cdae892&documentId=72ef14fe-4f7a-3659-a9a1-90df50ca5dd6>
- Terianus L. Safkaur. (2022). Dampak Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Pubik di Kabupaten Waropen. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).
- Tului, T. B. (2019). Dampak Pemekaran Wilayah Kabupaten Terhadap Kabupaten Mahakam Ulu. *EJoournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1183–1194. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3224>
- Wahyuningsih, D., Qodir, Z., & Syarifuddin, T. I. (2020). Dinamika Pemekaran Wilayah Nagari Rabi Jonggor Kabupaten Pasaman Barat. *Journal of Government Science (GovSci): Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 64–83. <https://doi.org/10.54144/govsci.v1i2.7>
- Wiranto, M., Juana, S., & Dirgantara, M. (2021). Dampak Pemekaran Kecamatan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanah Cogok Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa*, 3(5), 100–114. <http://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/454%0Ahttps://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/download/454/240>
- Yolanda, E., Juana, S., & Arsan, A. (2023). Dampak Pemekaran Wilayah Kecamatan Terhadap Pembangunan Infrastruktur Dan Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik Di Kecamatan Danau Kerinci Barat Kabupaten Kerinci.

Jurnal Administrasi Nusantara Maha, 5(3), 216–227.

Yusuf, J. H. (2023). Pemekaran Dan Konflik Batas Wilayah Dalam Perspektif Teoritik. *GeoCivic Jurnal*, 6(1), 98–110.