

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

Rani Muherti*, Adil Mubarak

Universitas Negeri Padang

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 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 meningkatkan efektivitas pelayanan publik, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sarana prasarana, sumber daya aparatur, dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis dengan mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca pemekaran tergolong cukup baik namun belum optimal. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, aspek keandalan dan daya tanggap meningkat karena wilayah pelayanan lebih kecil, sedangkan kecepatan pelayanan masih terhambat oleh keterbatasan aparatur dan fasilitas. Aspek empati tergolong baik namun belum merata di seluruh petugas, sementara bukti fisik dan jaminan masih perlu ditingkatkan. Pemekaran nagari berdampak positif terhadap akses pelayanan, tetapi peningkatan kualitas tetap diperlukan melalui penyusunan SOP, peningkatan kompetensi aparatur, dan penyediaan fasilitas yang memadai.

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

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.337>

*Correspondence: Rani Muherti

Email: ranimuhertii@gmail.com

Received: 30-06-2025

Accepted: 30-07-2025

Published: 30-08-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study aims to analyze the quality of public services after the division of Nagari in Nagari Aia Gadang, Pasaman District, West Pasaman Regency. The division regulated by Regional Regulation of West Pasaman Regency Number 10 of 2022 is expected to improve the effectiveness of public services; however, its implementation still faces obstacles such as limited infrastructure, inadequate human resources, and the absence of a written Standard Operating Procedure (SOP) for service delivery. This study employs a qualitative descriptive approach with purposive and snowball sampling techniques. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the quality of public services after the division is fairly good but not yet optimal. Based on the five dimensions of SERVQUAL, the aspects of reliability and responsiveness have improved due to smaller service coverage, while service speed remains constrained by limited personnel and facilities. The empathy aspect is generally good but uneven among officers, while the tangibles and assurance aspects still require improvement. The division of nagari has had a positive impact on service accessibility, yet further quality improvements are needed through SOP formulation, staff competence enhancement, and adequate facility provision.

Keywords: Public Service Quality, Nagari Division, Aia Gadang, SERVQUAL

Pendahuluan

Nagari di Provinsi Sumatera Barat memiliki peran ganda sebagai kesatuan masyarakat hukum adat dan entitas pemerintahan setingkat desa. Nagari bertanggung jawab penuh dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Peningkatan mutu layanan dan percepatan pembangunan dapat dicapai melalui strategi kunci berupa kebijakan pemekaran wilayah. Pemekaran ini bertujuan utama untuk memperpendek rentang kendali pemerintahan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta pemerataan pembangunan. (Tului, 2019)

Peningkatan mutu layanan publik dan percepatan pembangunan di tingkat nagari dapat dicapai melalui strategi kebijakan pemekaran wilayah. Pemekaran merupakan salah satu bentuk desentralisasi yang bertujuan memperpendek rentang kendali pemerintahan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mendorong pemerataan pembangunan (Safkaur, 2022). Namun, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kebijakan pemekaran belum selalu berdampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. (Fitriani, 2022) menemukan bahwa pemekaran desa di Kabupaten Agam belum diikuti dengan peningkatan kapasitas aparatur dan fasilitas pelayanan. Hal serupa dijelaskan oleh (Rinaldi, 2023), bahwa keberhasilan pemekaran wilayah sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola administrasi.

Wilayah Nagari Aia Gadang di Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, merupakan salah satu daerah yang mengalami pemekaran wilayah berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022. Pemekaran ini mengubah struktur wilayah Nagari Aia Gadang Induk menjadi tiga nagari, yaitu Nagari Aia Gadang Induk, Aia Gadang Barat dan Aia Gadang Timur. Kebijakan yang efektif berlaku sejak April 2023 ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi pemerintahan.

Secara konseptual, pemekaran wilayah diharapkan dapat mengurangi beban pelayanan melalui penyempitan cakupan administrasi dan peningkatan efisiensi kerja aparatur (Dwiyanto, 2011). Namun, temuan lapangan awal menunjukkan bahwa penyesuaian pasca pemekaran belum sepenuhnya berjalan optimal. Sebagian masyarakat masih mengeluhkan keterlambatan proses layanan, belum adanya SOP pelayanan yang tertulis, serta terbatasnya fasilitas dan jumlah aparatur baru yang bertugas.

Berdasarkan data hasil wawancara terhadap aktivitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Aia Gadang, dapat diketahui adanya perubahan signifikan dalam jumlah penduduk yang dilayani dan estimasi waktu penyelesaian layanan sebelum dan sesudah pemekaran. Data tersebut disajikan pada Tabel 1 berikut yang menjadi gambaran awal mengenai beban pelayanan publik di Nagari Aia Gadang pasca pemekaran.

Tabel 1. 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 Akta kematian	220	2 Hari	65	2 Hari
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

Meskipun data pada Tabel 1 menunjukkan penurunan jumlah pemohon yang sangat signifikan (dari total 3.060 menjadi 1.022 pemohon untuk delapan jenis layanan), yang secara kuantitatif meringankan beban kerja, namun estimasi waktu penyelesaian untuk semua jenis pelayanan tersebut tetap stagnan dan tidak mengalami percepatan. Stagnasi ini mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan publik pasca pemekaran masih menghadapi berbagai tantangan yang bersifat struktural dan internal yang menghambat pencapaian kualitas optimal. Kendala-kendala tersebut meliputi: (1) Keterbatasan Sumber Daya Aparatur yang kompeten, di mana sebagian pegawai baru direkrut tanpa melalui proses seleksi yang memadai; (2) Keterbatasan Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan, seperti kursi tunggu yang minim; dan (3) Belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik secara tertulis, yang menyebabkan ketidakkonsistenan dan ketidakpastian prosedur layanan. Selain itu, masalah juga muncul dalam layanan bantuan sosial, terutama terkait validitas Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) dan kurangnya transparansi informasi.

Kesenjangan antara harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik pasca pemekaran dengan kondisi riil di lapangan, terutama terkait stagnasi kecepatan layanan, mendorong penelitian ini. Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik secara komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry) yang berfokus pada lima dimensi: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat?

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena mengenai kualitas pelayanan publik pasca pemekaran Nagari di Nagari Aia Gadang, Kecamatan Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat. Pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk menelusuri dinamika sosial dan persepsi masyarakat terhadap perubahan pelayanan publik (Creswell, 2018). Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling untuk memilih aparatur nagari yang terlibat langsung dalam pelayanan publik, seperti Wali Nagari, Sekretaris Nagari, Kasi Pelayanan, dan ketua Badan Musyawarah Nagari (Bamus). Sementara itu, teknik snowball sampling digunakan untuk menjaring masyarakat penerima layanan publik yang memiliki pengalaman relevan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat mendalam dan kontekstual (Sugiyono, 2019)

Data Primer di dapatkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumentasi arsip resmi nagari. Wawancara dilakukan dengan panduan semi-terstruktur agar informan dapat menyampaikan pandangan secara bebas namun tetap dalam fokus penelitian. Observasi difokuskan pada aktivitas pelayanan administrasi, bantuan sosial, serta fasilitas pendukung di Kantor Wali Nagari Aia Gadang. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti Peraturan Daerah Kabupaten Pasaman Barat Nomor 10 Tahun 2022, laporan nagari, dan data statistik pemerintah daerah.

Penelitian ini menerapkan model analisis interaktif (Miles & Huberman, 1994), yang terdiri atas tiga komponen utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses penyaringan dan pemilahan informasi penting dari hasil wawancara serta observasi lapangan kemudian disajikan secara naratif untuk menggambarkan pola pelayanan publik setelah pemekaran. Kesimpulan akhir ditarik berdasarkan interpretasi hasil analisis yang mencerminkan kondisi faktual dan makna sosial di lapangan. Untuk menjaga keabsahan hasil, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan cara membandingkan hasil wawancara antar-informan dan mencocokkannya dengan data dokumentasi resmi.

Hasil dan Pembahasan

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

Dalam konteks teoritik, penelitian ini berpijak pada model kualitas pelayanan publik SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). (Parasuraman et al, 1988). Model ini memandang kualitas pelayanan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Model ini relevan digunakan karena mampu menilai pelayanan publik dari sisi penerima layanan secara komprehensif. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada teori desentralisasi dan pemekaran wilayah (Dwiyanto, 2018) yang menjelaskan bahwa pemekaran wilayah bertujuan memperpendek rentang kendali pemerintahan dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL yang mencerminkan segala bentuk aspek berwujud dalam pelayanan publik, seperti kelengkapan fasilitas, kondisi sarana dan prasarana, serta penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dimensi ini menekankan pentingnya kenyamanan dan kesiapan lingkungan fisik dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek bukti fisik di Kantor Wali Nagari Aia Gadang Induk masih menghadapi berbagai kendala pasca pemekaran. Fasilitas pelayanan publik belum sepenuhnya proporsional dengan jumlah masyarakat yang dilayani, terutama pada ruang tunggu, sarana kursi, serta sistem antrean yang masih sederhana. Selain itu, belum tersedianya papan informasi dan panduan prosedur pelayanan di area kantor membuat masyarakat sering kali harus bertanya langsung kepada aparatur mengenai persyaratan dan alur administrasi. Kondisi ini berimplikasi pada ketidakefisienan waktu pelayanan, khususnya pada jam sibuk ketika volume masyarakat meningkat.

Temuan ini memperkuat teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari proses atau kecepatan, tetapi juga dari kelengkapan dan kenyamanan fasilitas fisik yang tersedia bagi pengguna layanan. Dalam konteks Nagari Aia Gadang, keterbatasan fasilitas tersebut menggambarkan bahwa dimensi tangible belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu layanan.

Sejalan dengan penelitian (Fitriani, 2022) dan (Dwiyanto, 2018), fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam efektivitas pelayanan publik di daerah yang baru mengalami pemekaran. Ketika sarana pendukung seperti ruang pelayanan, peralatan administrasi, dan sistem informasi belum diperbarui, aparatur akan kesulitan menjaga konsistensi dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di Nagari Aia Gadang perlu diarahkan pada perbaikan fasilitas fisik yang dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, transparan, dan profesional bagi masyarakat.

2. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan nagari dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Pemekaran memberikan dampak positif pada aspek aksesibilitas dan kedekatan layanan, seiring dengan penurunan drastis jumlah penduduk yang dilayani dari 12.879 jiwa menjadi 3.731 jiwa. Secara otomatis, rentang kendali menjadi lebih pendek, dan potensi pelayanan yang lebih cepat terbuka lebar. Namun, keandalan dalam hal konsistensi pelayanan masih terhambat oleh faktor internal. Keluhan dari masyarakat menunjukkan bahwa prosedur pengurusan surat seringkali tidak konsisten antar petugas karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang dijadikan panduan baku. Ketidakstandarisasian ini menyebabkan proses layanan menjadi tidak terprediksi, dan masyarakat merasa kurang dapat mengandalkan informasi atau janji yang diberikan oleh petugas.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Aspek Responsiveness ini memfokuskan pada kemauan dan kesigapan aparatur untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan yang cepat. Meskipun beban kerja telah berkurang pasca pemekaran, kecepatan dan daya tanggap pelayanan secara rata-rata masih belum optimal. Masalah ini disebabkan oleh keterbatasan kompetensi pada sebagian aparatur yang direkrut setelah pemekaran. Beberapa petugas baru menunjukkan kurangnya pemahaman yang mendalam mengenai urusan administrasi nagari dan persyaratan dokumen secara rinci. Akibatnya, pemrosesan dokumen masyarakat seringkali menjadi lambat karena harus berulang kali dikoreksi atau dikoordinasikan dengan petugas lain. Keterlambatan ini sangat menghambat upaya nagari untuk memberikan layanan yang sigap, cepat, dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat pasca pemekaran.

4. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, kemampuan aparatur dalam menumbuhkan kepercayaan, serta bebas dari bahaya atau keraguan. Hasil analisis menunjukkan dimensi jaminan tergolong lemah karena dua masalah utama. Pertama, ketiadaan SOP yang tertulis secara langsung menghilangkan jaminan kepastian prosedur

dan waktu penyelesaian layanan bagi masyarakat. Kedua, kurangnya transparansi informasi mengenai prosedur pelayanan dan daftar penerima Bantuan Sosial (BLT) Nagari. Keterbatasan media publikasi dan masalah akurasi data Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) seringkali mengurangi kepercayaan publik dan menimbulkan ketidakpastian bagi penerima layanan.

5. Empati (Empathy)

Empati diartikan sebagai kemampuan aparatur untuk menunjukkan kepedulian yang mendalam dan perhatian yang disesuaikan secara personal terhadap setiap kebutuhan masyarakat. Secara umum, aparatur berupaya melayani dengan sikap ramah dan sopan, yang didukung oleh adanya upaya pembinaan dari pemerintah kabupaten/kecamatan. Sikap positif ini menunjukkan adanya kesadaran untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Namun, empati ini belum merata di seluruh petugas, dan menjadi terkendala ketika masyarakat mengajukan pertanyaan teknis yang kompleks. Kurangnya pemahaman teknis pada beberapa aparatur membuat mereka tidak sepenuhnya mampu memberikan solusi atau kepedulian personal yang efektif terhadap kesulitan yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan administrasi. Empati harus diwujudkan tidak hanya melalui keramahan, tetapi juga melalui pemahaman substantif atas masalah yang dihadapi masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pasca pemekaran Nagari Aia Gadang tergolong cukup baik, meskipun belum mencapai kualitas yang optimal. Pemekaran wilayah nagari telah membawa dampak positif terhadap peningkatan aksesibilitas dan kedekatan pelayanan, karena masyarakat menjadi lebih mudah menjangkau kantor nagari dalam pengurusan administrasi. Namun demikian, dari sisi kecepatan layanan, jaminan, dan ketersediaan fasilitas fisik, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala akibat keterbatasan sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang belum merata. Analisis menggunakan model SERVQUAL menunjukkan bahwa aparatur nagari secara umum telah menunjukkan sikap responsif dan kepedulian terhadap masyarakat, tetapi aspek keandalan dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) belum tersusun secara tertulis, dan kompetensi sebagian aparatur dalam memberikan pelayanan masih rendah. Selain itu, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, sistem antrian, serta sarana komunikasi publik belum memadai sehingga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan.

Secara teoritik, hasil penelitian ini memperkuat pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan perilaku aparatur, tetapi juga pada dukungan sarana fisik dan sistem manajemen pelayanan yang efisien. Di sisi lain, temuan ini juga mengonfirmasi teori desentralisasi (Dwiyanto, 2018) yang menyatakan bahwa keberhasilan pemekaran wilayah sangat ditentukan oleh kapasitas kelembagaan dan kesiapan sumber daya lokal.

Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Nagari Aia Gadang perlu menyusun SOP pelayanan secara tertulis, meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkala, serta memperbaiki fasilitas fisik agar pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan, dan memuaskan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas fokus kajian pada aspek partisipasi masyarakat dan efektivitas koordinasi antar-nagari hasil pemekaran, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. In *SAGE Publications*.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2011). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. In *Gadjah Mada University Press*.
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. In *Gadjah Mada University Press*.
- Fitriani, N. (2022). Analisis dampak pemekaran desa terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Agam. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9((1)), 45–56.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Haris, S. (2022). Pemekaran wilayah dan tantangan tata kelola pemerintahan lokal di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 26(2), 134–146.
- Hughes, O. E. (2012). *Public management and administration: An introduction*. Palgrave Macmillan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan manajemen keuangan daerah*. Andi Offset.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. In *SAGE Publications*.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Nasution, Z. (2020). Tantangan pelayanan publik di era desentralisasi pemerintahan daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 101–110.
- Ndraha, T. (2019). Kebijakan publik dan pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rinaldi, A. (2023). Desentralisasi dan efisiensi pelayanan publik di daerah pemekaran. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 5((2)), 77–89.
- Safkaur, T. L. (2022). Dampak pemekaran terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Waropen. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11), 24–34.*
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2019). Metode penelitian survei. LP3ES.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif serta r&d. In *Alfabeta, CV* (Issue April).
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik. STIA LAN Press.
- Terianus, L. S. (2022). Dampak Pemekaran Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Waropen. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).
- Tului, T. B. (2019). Dampak Pemekaran Wilayah Kabupaten Terhadap Kabupaten Mahakam Ulu. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 1183–1194.
- Wahyuningsih, T., Qodir, Z., & Syarifuddin, A. (2020). Pemerintahan nagari dan pelayanan publik di Sumatera Barat. *Jurnal Pemerintahan dan Politik Lokal*, 2(1), 55–68.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press.