KESIAPAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PERSIAPAN MUARO KALABAN SELATAN KOTA SAWAHLUNTO PROVINSI SUMATERA BARAT

Mellysa Syafa Azzahra
NPP. 33.0140
Program Studi Politik Indonesia Terapan
Email: mellysa.rapushe007@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Meyke Jayanti Kinasih, S. Pd., M. Hum
Email: meyke@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The author focuses on the problem of the administrative transition in Muaro Kalaban Selatan Preparatory Village, which faces challenges in organizing optimal public services during the expansion period, marked by legal authority dualism with the parent village and the urgent need for village officials to adapt to service standards in high-population density areas, whereas village expansion is theoretically intended to immediately shorten the span of control and enhance service efficiency.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the level of public service readiness in Muaro Kalaban Selatan Preparatory Village.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative method with a field approach. The techniques of collecting data are done by observation, documentation, and in-depth interviews (4 informant criteria groups). Data analysis techniques are carried out through data reduction, data display, and drawing conclusions. The researcher focused observations on service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.****Result:*** *This study found that public service readiness in Muaro Kalaban Selatan Preparatory Village is categorized as partially ready. In the tangibles and responsiveness dimensions, readiness is well-established, as indicated by adequate digital facilities, excellent internet connection, and the flexibility of officials responding via WhatsApp outside office hours. However, in the reliability and assurance dimensions, public services are not yet fully autonomous due to structural constraints regarding authority dualism with the parent village, particularly for legal and civil registration documents that still require verification and signatures from the definitive Village Head.* ***Conclusion:*** *This study concludes that public service readiness in Muaro Kalaban Selatan Preparatory Village has been implemented relatively well in terms of human resource commitment, but still faces institutional structural barriers during the transitional period. It is recommended that specific authority delegation regulations by the Sawahlunto Municipal Government be strengthened and integrated digital data management be optimized towards definitive village status.*

Keywords: *Administrative Transition; Public Service; Preparatory Village; Sawahlunto; Service Readiness.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*): Penulis berfokus pada permasalahan transisi administrasi pada Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan yang menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal selama masa pemekaran, di mana terjadi dualisme kewenangan administratif dengan desa induk serta perlunya adaptasi perangkat desa terhadap standar pelayanan minimal di wilayah dengan kepadatan penduduk yang tinggi, sementara pemekaran wilayah seharusnya secara ideal langsung memperpendek rentang kendali dan mempercepat akses efisiensi pelayanan dasar masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam (4 kriteria kelompok informan). Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti memfokuskan observasi pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan berada dalam kondisi siap secara parsial. Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan ketanggapan (*responsiveness*), kesiapan tergolong baik yang dibuktikan oleh ketersediaan sarana digital prasarana pendukung, kualitas internet yang bagus, serta fleksibilitas respons aparatur via WhatsApp di luar jam kerja. Namun, pada dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*), efisiensi pelayanan belum sepenuhnya mandiri dan otonom akibat adanya hambatan struktural berupa dualisme kewenangan dengan desa induk, khususnya pada dokumen kependudukan dan hukum formal yang masih memerlukan verifikasi serta tanda tangan kepala desa definitif. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan telah berjalan cukup baik pada aspek komitmen SDM, namun masih mengalami kendala struktural kelembagaan selama masa transisi pemekaran. Adapun saran penelitian ini yakni perlunya penguatan regulasi delegasi wewenang yang lebih spesifik oleh Pemerintah Kota Sawahlunto serta pengoptimalan manajemen data warga berbasis digital terintegrasi menuju status desa definitif.

Kata kunci: Desa Persiapan; Kesiapan Pelayanan; Pelayanan Publik; Sawahlunto; Transisi Administrasi.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bersentuhan langsung dengan pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Pemerintah memiliki kewajiban konstitusional untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan mudah dijangkau demi mewujudkan kesejahteraan umum (Labolo, 2014). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Keberhasilan pembangunan nasional di era otonomi daerah saat ini sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mendekatkan rentang kendali pelayanan kepada masyarakat, terutama di wilayah-wilayah yang mengalami pertumbuhan penduduk pesat (Djohan dkk., 2024). Desentralisasi

tata kelola birokrasi di tingkat lokal secara empiris diakui mampu mereduksi asimetri informasi antara masyarakat dan pengambil kebijakan, sekaligus memperkuat akuntabilitas institusi penyedia layanan (Faguet, 2014).

Pemekaran wilayah administratif berupa pembentukan desa persiapan menjadi salah satu strategi kebijakan yang ditempuh guna mempercepat akselerasi pembangunan dan efisiensi pelayanan dasar (Achmad, 2014). Kebijakan pemekaran daerah pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat (Syafrizal, 2014). Proses transisi dari wilayah bagian desa induk menjadi sebuah desa persiapan membawa konsekuensi logis berupa penataan struktur kelembagaan, pembagian kewenangan administratif, dan kesiapan aparatur dalam menyelenggarakan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penataan struktur dan fragmentasi wilayah baru di tingkat lokal pada praktiknya sering kali memicu dilema antara pencapaian efisiensi skala ekonomi dengan tuntutan responsivitas layanan yang lebih dekat (Andrews & Boyne, 2012). Kehadiran desa persiapan idealnya dapat memangkas birokrasi, menghemat waktu tempuh warga, dan mengoptimalkan potensi lokal secara mandiri.

Tingkat kesiapan pelayanan di instansi pemerintah tingkat desa menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan masa transisi pemekaran sebelum ditingkatkan statusnya menjadi desa definitif. Kesiapan pelayanan bukan hanya diukur dari ketersediaan infrastruktur fisik, melainkan juga menyangkut aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dari aparatur yang bertugas. Pelayanan publik yang prima dicirikan oleh adanya kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan fasilitas pendukung yang memadai (Sinambela, 2014). Apabila aspek-aspek kesiapan tersebut tidak dikelola dengan baik selama masa transisi, proses administrasi justru berpotensi mengalami stagnasi yang merugikan masyarakat setempat. Adopsi kapasitas institusional digital oleh aparatur lokal di era modern bertindak sebagai pilar utama dalam menentukan keberhasilan tata kelola pemerintahan transisional serta mencegah terjadinya penurunan mutu layanan di masa adaptasi organisasi. Keberhasilan transformasi digital ini pada dasarnya tidak hanya bertumpu pada aspek teknologi, melainkan sangat bergantung pada kemampuan institusi publik untuk mereorganisasi struktur kerja, membangun kompetensi digital pegawai, serta mengubah budaya birokrasi menjadi lebih adaptif dan kolaboratif (Kasim et al., 2025).

Kota Sawahlunto sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Sumatera Barat terus melakukan upaya inovasi tata kelola pemerintahan melalui penataan wilayah administrasi desa. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan Desa Persiapan, Pemerintah Kota Sawahlunto resmi membentuk beberapa desa persiapan guna mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat di kawasan dengan dinamika sosial ekonomi yang tinggi. Merujuk pada Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 1 Tahun 2020 Pembentukan desa persiapan ini dimaksudkan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih dekat dan efisien. Penataan ini berfokus pada wilayah yang mengalami pemadatan pemukiman agar pelayanan dasar tidak lagi bertumpu sepenuhnya pada desa induk yang memiliki rentang kendali geografis cukup luas.

Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan terbentuk sebagai hasil pemekaran dari Desa Muaro Kalaban yang bertindak sebagai desa induk. Wilayah ini memiliki karakteristik strategis dengan jumlah penduduk yang padat serta kompleksitas kebutuhan pelayanan dokumen administrasi kependudukan dan perizinan dasar yang tinggi. Kesiapan aparatur dan sarana prasarana di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan saat ini menjadi sorotan utama karena operasional pelayanan masih berada dalam tahap penyesuaian struktural. Kualitas pelayanan di era digital menuntut aparatur desa persiapan tidak hanya mampu melayani secara konvensional, tetapi juga adaptif memanfaatkan teknologi informasi guna mempercepat penanganan urusan warga (Hardiyansyah, 2018). Penerapan

kerangka kerja komunitas cerdas (*smart village*) pada tingkat pedesaan transisional membutuhkan strategi pembangunan berbasis potensi lokal yang mengintegrasikan adopsi alat digital ke dalam kapasitas internal serta rutinitas harian warga melalui tata kelola partisipatif (Dembogurski et al., 2026).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan selama masa transisi operasionalnya di lapangan diindikasikan masih menghadapi berbagai hambatan dinamis. Pelayanan administrasi sering kali mengalami keterlambatan akibat adanya dualisme legalitas kewenangan, di mana beberapa dokumen hukum formal dan administrasi kependudukan tertentu masih membutuhkan verifikasi serta tanda tangan dari kepala desa induk di Desa Muaro Kalaban. Hambatan ini diperparah oleh keterbatasan pelimpahan wewenang yang konkrit serta sarana prasarana penunjang yang belum sepenuhnya mandiri. Ketidakselarasan antara perumusan strategi perencanaan dengan kapabilitas riil masyarakat serta adanya inefisiensi kerangka kelembagaan birokrasi lokal secara empiris sering kali menjadi determinan utama yang menghambat efektivitas capaian pembangunan wilayah (Harsanto & Wahyuningrat, 2024). Kondisi transisional tersebut memicu terjadinya ketidakpastian waktu penyelesaian urusan, sehingga esensi dari pemekaran wilayah untuk mempercepat pelayanan belum dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat setempat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada permasalahan transisi administrasi dan kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan, sementara pemekaran desa merupakan salah satu strategi penataan wilayah Pemerintah Kota Sawahlunto yang secara ideal bertujuan mendekatkan rentang kendali guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Faktor ketimpangan demografis desa induk menjadi salah satu pemicu utama munculnya aspirasi pemekaran ini. Desa Muaro Kalaban memiliki jumlah penduduk yang sangat besar mencapai 5.857 jiwa dengan cakupan wilayah seluas 8,58 km² yang tersebar di enam dusun. Kondisi tersebut menciptakan beban pelayanan yang tidak proporsional bagi aparatur desa induk, sehingga masyarakat yang bermukim di dusun bagian selatan harus menempuh jarak yang jauh untuk mengakses layanan administratif dasar.

Keterbatasan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia menjadi permasalahan krusial berikutnya selama fase transisi operasional berjalan. Realitas di lapangan menunjukkan adanya kendala serius berupa tugas ganda (*double job*) yang dialami oleh aparatur desa persiapan akibat jumlah personel yang terbatas. Kondisi tersebut memaksa perangkat desa merangkap berbagai fungsi administratif sekaligus teknis lapangan yang secara teoretis dapat memengaruhi konsistensi kecepatan layanan. Hambatan kelembagaan ini diperparah oleh fakta bahwa desa persiapan belum memiliki otonomi fiskal penuh karena anggaran operasionalnya masih bergantung dan dikelola secara terbatas maksimal sebesar 30% dari APBDes desa induk sesuai dengan Diktum Kelima Keputusan Wali Kota Sawahlunto Nomor 100.3.3.3-169-2025.

Adanya dualisme kewenangan administratif antara desa persiapan dengan desa induk memicu hambatan legalitas formal yang membingungkan masyarakat. Status hukum yang transisional membatasi kewenangan mandiri desa persiapan, di mana pengurusan dokumen strategis yang berkaitan dengan hukum formal seperti administrasi kependudukan, permohonan perkawinan, dan sertifikat tanah tetap harus diarahkan ke desa induk untuk ditandatangani oleh kepala desa definitif. Fenomena di lapangan menunjukkan adanya kendala asumsi di mana warga mengira desa persiapan sudah memiliki kewenangan otonom penuh. Ketika warga datang ke kantor desa persiapan dan ternyata harus

diarahkan kembali ke desa induk, timbul potensi ketidakpuasan akibat alur birokrasi yang dirasa berlapis.

Kajian empiris terdahulu sejauh ini telah banyak membahas kendala keterbatasan aparatur, infrastruktur, dan ketidakstabilan koordinasi pada masa transisi pemekaran seperti pada Nagari Persiapan Bandua Balai di Kabupaten Pasaman Barat maupun Desa Resmi Tingal di Kabupaten Bandung. Penelitian yang secara khusus mengkaji tingkat kesiapan pelayanan publik melalui dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada fase desa persiapan masih sangat jarang ditemukan. Kelangkaan kajian ini menjadi semakin spesifik ketika dikaitkan dengan konteks sosial-budaya Minangkabau. Sejauh penelusuran literatur, belum ada penelitian yang menganalisis kesiapan pelayanan publik desa persiapan di wilayah dengan sistem kemasyarakatan matrilineal serta keterlibatan kuat *Niniak Mamak* dan tokoh adat dalam struktur sosial-pemerintahan lokal. Kesenjangan literatur (*research gap*) dan urgensi empiris inilah yang menjadi landasan utama dilakukannya penelitian ini.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat krusial saat ini untuk memberikan gambaran empiris mengenai kesiapan penyelenggaraan administrasi dan kualitas pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan sebagai dasar perumusan strategi serta evaluasi kebijakan oleh Pemerintah Kota Sawahlunto dan pemerintah desa setempat dalam mengoptimalkan pelayanan masyarakat di tengah berbagai tantangan transisi, seperti dualisme kewenangan administratif dengan desa induk, keterbatasan anggaran operasional, dan beban kerja ganda aparatur. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan para pemangku kebijakan akan kekurangan dasar data empiris yang kuat serta terukur dalam memahami dinamika serta hambatan struktural yang terjadi secara faktual di lapangan, sehingga formulasi kebijakan terkait pelimpahan wewenang spesifik dan penguatan kapasitas kelembagaan berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, serta tidak sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat transisional. Akibatnya, proses akselerasi tata kelola pemerintahan desa persiapan menuju status desa definitif dapat berjalan kurang optimal, bahkan berpotensi memicu ketidakpastian hukum layanan publik yang menghambat esensi utama dari kebijakan pemekaran wilayah secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibangun di atas fondasi akademis dari beberapa studi terdahulu yang mengkaji penataan wilayah administrasi pemerintahan serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa transisional. Persamaan mendasar antara penelitian saat ini dengan seluruh studi terdahulu tersebut terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif untuk membedah fenomena penataan kelembagaan lokal. Penelitian Sapara & Eprilianto (2024) memiliki kesamaan fokus dalam meneliti entitas yang masih berada pada fase desa persiapan. Studi oleh Dison dkk. (2022), Sudarsana (2015), Darmayanti dkk. (2022), dan Widiyaningrum dkk. (2021) juga memiliki irisan substantif dalam menganalisis bagaimana kebijakan pemekaran wilayah memengaruhi kapasitas birokrasi dalam memenuhi dokumen pelayanan masyarakat.

Perbedaan substansial dan keterbatasan dari sejumlah penelitian terdahulu tersebut terletak pada ruang lingkup variabel serta kedalaman indikator analisis yang digunakan. Kajian oleh Sapara & Eprilianto (2024) dan Dison dkk. (2022) cenderung terbatas pada aspek formal kelayakan administratif, mekanisme pemenuhan syarat regulasi undang-undang desa, serta pemetaan potensi

wilayah menuju status definitif. Sudarsana (2015) membatasi analisisnya pada efisiensi pemendekan rentang kendali makro, sedangkan Darmayanti dkk. (2022) dan Widiyaningrum dkk. (2021) lebih memfokuskan evaluasi pada dampak pascapemekaran atau saat desa telah berstatus definitif. Keterbatasan utama dari seluruh literatur terdahulu tersebut adalah belum adanya instrumen evaluasi yang secara spesifik membedah kesiapan operasional pelayanan transisi menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), serta belum mengintegrasikan pengaruh variabel sosiologis berupa adat lokal ke dalam sistem birokrasi transisional.

Posisi penelitian saat ini berada dalam koridor penguatan teoretis dan praktis untuk mengisi celah kosong (*research gap*) yang ditinggalkan oleh para peneliti sebelumnya. Peneliti menempatkan studi ini sebagai analisis komprehensif yang tidak hanya menilai pemenuhan syarat administratif hukum pemekaran, melainkan menguji secara riil kesiapan performa pelayanan publik selama fase transisi desa persiapan melalui lensa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kebaruan posisi penelitian ini semakin dipertegas melalui integrasi karakteristik sosiologis kemasyarakatan matrilineal Minangkabau di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan. Keterlibatan aktif *Niniak Mamak* dan tokoh adat dijalin sebagai variabel penentu keberhasilan tata kelola pemerintahan transisional, sehingga hasil penelitian ini mampu menyajikan model kesiapan pelayanan publik desa persiapan yang kontekstual, adaptif, dan berbasis kearifan lokal.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada transformasi paradigma analisis penataan wilayah yang membedakannya secara kontras dan eksplisit dari literatur-literatur terdahulu. Penelitian oleh Sapara dan Eprilianto (2024) secara konseptual berhenti pada tahap penilaian kelayakan administratif makro dan pemenuhan syarat formal regulasi sebelum status desa persiapan ditetapkan. Posisi penelitian ini mengambil lokus analisis tepat pada saat entitas transisional tersebut telah aktif beroperasi, sehingga fokus kajian bergeser dari sekadar "evaluasi kelayakan persyaratan" menjadi "evaluasi kapasitas performa operasional" birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik riil di masa transisi.

Pendekatan metodologis dan instrumen analisis yang digunakan dalam penelitian ini juga memiliki perbedaan struktural dengan studi yang dilakukan oleh Sudarsana (2015) maupun Dison dkk. (2022). Penelitian terdahulu tersebut dominan menggunakan indikator kelembagaan yang bersifat umum untuk mengukur efisiensi pemendekan rentang kendali ataupun implementasi undang-undang desa secara general. Penelitian ini melangkah lebih spesifik dengan mengadaptasi serta menyusun ulang lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) model Munawaroh (2019) ke dalam karakteristik birokrasi transisional. Langkah ini memungkinkan peneliti membedah secara mikro isu-isu krusial transisi yang luput dari kajian terdahulu, seperti gap kepastian waktu akibat dualisme tanda tangan dokumen kependudukan antara kepala desa induk dengan penjabat kepala desa persiapan, serta implikasi langsung dari keterbatasan fiskal operasional terhadap dimensi keandalan layanan.

Integrasi sosiologis antara sistem birokrasi formal transisional dengan struktur hukum adat kemasyarakatan Minangkabau menjadi pilar kebaruan utama yang membedakan kajian ini secara fundamental dari seluruh literatur penataan daerah yang ada. Kajian-kajian sebelumnya cenderung mengisolasi birokrasi desa transisi sebagai entitas administratif yang berdiri sendiri dan mengabaikan variabel lokal di luar lingkar pemerintahan formal. Penelitian ini secara eksplisit membuktikan kebaruan teoretis di mana peran informal tokoh masyarakat dan *Niniak Mamak* bertindak sebagai instrumen penguat (*reinforcement*) yang mampu menutupi defisit kapasitas personel (beban kerja ganda aparatur) serta keterbatasan sarana prasarana fisik kantor melalui mobilisasi modal sosial gotong royong warga. Karakteristik hibrida antara kepatuhan hukum birokrasi formal (Keputusan Wali Kota)

dengan legitimasi kultural adat lokal inilah yang menempatkan penelitian saat ini sebagai pengisi *research gap* yang orisinal dan komprehensif.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penulisan studi kasus. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk memahami, menggambarkan, dan menginterpretasikan secara mendalam fenomena transisi administrasi terkait kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*). Teori dalam penelitian kualitatif ini berperan sebagai penguat kompetensi peneliti selaku instrumen utama untuk menggali informasi secara komprehensif langsung dari lapangan. Pendekatan studi kasus pada satu wilayah penataan ini dinilai paling tepat untuk menangkap kompleksitas hambatan struktural kelembagaan serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan transisional di level lokal yang tidak dapat diukur secara kaku melalui angka numerik semata.

Pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian ini bersumber dari manusia (*person*), tempat (*place*), dan dokumen tertulis (*paper*). Penentuan informan di lapangan menggunakan kombinasi teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* untuk menjamin validitas informasi yang dikumpulkan (Ardieansyah dkk., 2023). Teknik *purposive sampling* diterapkan untuk memilih informan dari unsur birokrasi, yaitu Kepala Desa Muaro Kalaban selaku perwakilan desa induk, Pj. Kepala Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan beserta perangkat desa (Sekretaris Desa dan Kasi Pemerintahan), serta Kepala Bidang Pemerintahan Desa DPMPD Kota Sawahlunto. Pj. Kepala Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan bertindak sebagai informan kunci (*key informant*) karena memiliki otoritas kebijakan formal, memahami tupoksi pelayanan transisional, serta mengontrol langsung operasional harian kantor desa persiapan. Teknik *snowball sampling* digunakan untuk memperluas jangkauan informasi dari elemen masyarakat, meliputi tokoh masyarakat, ketua RT/RW, serta warga setempat selaku pengguna layanan langsung untuk memvalidasi empiris kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

Pengujian keabsahan data kualitatif dilakukan dengan menerapkan prinsip kredibilitas (*credibility*), transferabilitas (*transferability*), dependabilitas (*dependability*), dan konfirmabilitas (*confirmability*). Kredibilitas data dijaga ketat melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan menyilangkan hasil wawancara antara pihak pemerintah desa induk, aparat desa persiapan, dinas pembina di tingkat kota, serta testimoni langsung dari warga masyarakat. Triangulasi teknik dilaksanakan dengan memverifikasi kesesuaian antara hasil wawancara mendalam, hasil observasi partisipatif di kantor desa, serta bukti dokumentasi otentik berupa rekapitulasi berkas pelayanan dan regulasi formal

(Simangunsong, 2016). Perpanjangan pengamatan dan diskusi bersama pihak kompeten juga dilakukan guna menghindari subjektivitas serta memastikan keandalan seluruh data faktual yang disajikan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menerapkan model interaktif yang berlangsung secara terus-menerus selama pengumpulan data hingga mencapai tingkat kejenuhan (Miles et al., 2014). Tahapan analisis dimulai dari pengumpulan data mentah di lapangan melalui wawancara mendalam dan perekaman dokumen resmi. Reduksi data dilakukan selanjutnya dengan cara memilah, menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data lapangan agar hanya menyisakan informasi penting yang memiliki hubungan langsung dengan lima dimensi kesiapan pelayanan publik. Penyajian data (*data display*) disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif, resume tabel matriks, serta bagan struktur organisasi untuk mempermudah pemahaman fenomena transisi birokrasi. Penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi tahap akhir untuk memaknai data di mana peneliti merumuskan jawaban ringkas, jelas, dan akurat atas masalah kesiapan pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Lokasi penelitian ditetapkan secara spesifik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan dan Desa Muaro Kalaban selaku desa induk di Kecamatan Silungkang, serta Dinas Sosial PMDPPA Kota Sawahlunto, Provinsi Sumatera Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada urgensi karakteristik wilayah transisi yang sedang menjalankan pemekaran wilayah di tengah tantangan topografi Bukit Barisan. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan selama kurang lebih 20 hari, terhitung dimulai dari tanggal 5 hingga 24 Januari 2026 sesuai dengan ketentuan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2025/2026. Rentang waktu pelaksanaan tersebut dimanfaatkan secara penuh oleh peneliti untuk melakukan pendekatan personal, wawancara mendalam, serta perekaman dokumentasi visual guna memperoleh potret kesiapan pelayanan yang aktual dan kontekstual.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan analisis kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan menggunakan model dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) menurut Munawaroh (2019) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Keberhasilan operasional tata kelola pemerintahan desa pada fase transisi pemekaran ini dinilai secara komprehensif melalui penyilangan data primer lapangan dan dokumen sekunder instansi. Adapun hasil analisis dan pembahasan terperinci pada setiap dimensi dijabarkan melalui subbab berikut.

3.1. Kesiapan Pelayanan Publik Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Penulis mengukur dimensi keandalan (*reliability*) melalui kejelasan persyaratan pelayanan, kepastian jadwal waktu kerja, serta transparansi biaya pelayanan administratif. Pemerintah desa persiapan telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara rinci untuk pengurusan dokumen dasar seperti pembuatan Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM) dan Surat Keterangan Usaha (SKU). Langkah penguatan kepastian operasional ini didukung oleh penetapan jam kerja resmi dari hari Senin sampai Jumat dengan komitmen kehadiran perangkat desa yang disiplin. Upaya

meminimalisir beban administrasi desa induk dibuktikan melalui jejak rekapitulasi dokumen pelayanan yang berhasil diselesaikan secara mandiri oleh kantor desa persiapan berikut:

Tabel 1.
Rekapitulasi Penerbitan Dokumen Pelayanan Administrasi Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan

Jenis Layanan/Dokumen	Jumlah Diterbitkan	Keterangan
Surat Keterangan Kurang Mampu (SKKM)	138	Dikeluarkan mandiri oleh Desa Persiapan
Surat Keterangan Usaha (SKU)	49	Dikeluarkan mandiri oleh Desa Persiapan
Surat Keterangan Lainnya	110	Dikeluarkan mandiri oleh Desa Persiapan

Sumber: Dokumen Sekunder Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan, 2026.

Data pada Tabel 1. membuktikan bahwa aparatur desa persiapan telah aktif mengeksekusi fungsi pelayanan mandiri terbatas secara nyata selama masa transisi. Sekretaris Desa Persiapan Riva Dalpit, S. Kep menegaskan bahwa seluruh jenis pelayanan dasar tersebut tidak dipungut biaya atau gratis guna meminimalisir pungutan liar serta membangun kepercayaan (*trust*) masyarakat di masa pemekaran. Validitas dokumen administrasi kependudukan di sisi lain masih menghadapi kesenjangan (*gap*) karena proses legalitas formalnya tetap diarahkan ke desa induk untuk ditandatangani oleh kepala desa definitif. Hambatan struktural tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dari segi efisiensi waktu penyelesaian dokumen hukum belum sepenuhnya otonom dan mandiri.

3.2. Kesiapan Pelayanan Publik Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Penulis menilai dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berdasarkan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan warga serta kecepatan menangani keluhan pelayanan. Perangkat desa persiapan menunjukkan inisiatif tinggi sebagai fasilitator aktif dengan segera melakukan koordinasi langsung ke kantor desa induk setiap kali ada warga yang memerlukan penanganan dokumen mendesak di luar kewenangan transisi desa persiapan. Saluran komunikasi informal seperti aplikasi WhatsApp dan pendekatan personal turut dimanfaatkan secara fleksibel oleh aparatur untuk merespons aduan masyarakat di luar jam kerja formal kantor.

Kepala Seksi Pemerintahan Desa Persiapan Nenen Wati, S. Pd menyatakan bahwa keluhan warga di luar jam kantor tetap diterima dengan baik dan diberikan solusi instan berupa arahan konsultasi ke rumah pribadi apabila dokumen yang diurus bersifat sangat mendesak (*urgent*). Internal organisasi kelembagaan desa persiapan di sisi lain dihadapkan pada kendala operasional berupa tugas ganda (*double job*) karena jumlah personel yang terbatas. Situasi ini menuntut kesiapan individu aparatur untuk bekerja lebih ekstra demi menjaga stabilitas daya tanggap pelayanan publik meskipun kapasitas kelembagaan belum optimal.

3.3. Kesiapan Pelayanan Publik Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Penulis mengukur dimensi jaminan (*assurance*) melalui kejelasan identitas petugas, kompetensi aparatur, aspek jaminan keamanan, serta asas keadilan dalam pelayanan. Legitimasi dokumen yang diterbitkan oleh kantor desa persiapan dijamin sah secara hukum karena didasarkan pada delegasi wewenang tertulis melalui Keputusan Wali Kota Sawahlunto Nomor 100.3.3.3-169-

2025. Kepala Bidang Pemerintahan Desa DPMPD Kota Sawahlunto Tri Syahputri, S. STP., MM memaparkan bahwa supervisi berkala dari tingkat kota menunjukkan hasil penilaian positif terhadap kemampuan aparatur dalam memahami tupoksi pelayanan sesuai standar operasional yang ditetapkan. Kesiapan kompetensi ini diperkuat oleh keikutsertaan sekretaris desa dalam bimbingan teknis (*BIMTEK*) desa digital serta penerapan sistem panitia penjaringan formal yang transparan dalam seleksi penempatan perangkat desa.

Jaminan rasa aman masyarakat saat mengakses fasilitas kantor didukung penuh oleh pengaktifan jadwal piket Linmas secara berkala serta koordinasi intensif bersama pihak Bhabinkamtibmas untuk menjaga ketertiban umum di lingkungan desa. Aparatur desa juga mengedepankan asas keadilan sosial tanpa diskriminasi melalui pemerataan pendistribusian berbagai program bantuan pembangunan, seperti penyaluran beras Bulog, bantuan bibit pertanian, hingga pemberian modal usaha UMKM yang mencakup seluruh wilayah dusun. Pihak pengguna layanan dari berbagai kelompok umur dan profesi mendapatkan hak akses informasi yang setara tanpa adanya keberpihakan pada golongan tertentu.

3.4. Kesiapan Pelayanan Publik Dimensi Empati (*Empathy*)

Penulis menganalisis dimensi empati (*empathy*) melalui penerapan komunikasi dua arah, pemahaman terhadap kebutuhan spesifik warga, serta kedisiplinan waktu sebagai wujud kepedulian sosial aparatur. Penyampaian alur prosedur birokrasi dilakukan secara inklusif melalui ruang dialog tatap muka langsung dan sosialisasi ke dusun-dusun guna meminimalisir kebingungan masyarakat terkait adanya dualisme administrasi transisi. Sikap humanis aparatur tercermin nyata melalui aksi sosial di luar kedinasan seperti mendampingi masalah sosial serta mengunjungi rumah warga atau tokoh masyarakat yang sedang mengalami sakit.

Testimoni dari salah seorang warga Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan Nelva Destuti menyatakan bahwa kehadiran kantor desa di lingkungan sendiri sangat membantu menghemat waktu aktivitas harian warga karena para petugas disiplin siaga di tempat sejak pagi. Kesesuaian program kerja pelayanan dirasakan sudah tepat sasaran karena memprioritaskan penyelesaian urusan mendesak yang paling dibutuhkan oleh pelaku usaha kecil dan kelompok lansia setempat. Hubungan partisipatif yang harmonis ini sukses membangun kedekatan emosional yang kuat antara institusi pemerintahan baru dengan masyarakat pengguna layanan.

3.5. Kesiapan Pelayanan Publik Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penulis mengukur dimensi bukti fisik (*tangibles*) melalui ketersediaan fasilitas penunjang operasional, kelengkapan sarana kerja digital, serta kenyamanan tata ruang lingkungan kantor pelayanan. Jaringan koneksi internet di kantor desa persiapan dinilai memiliki kualitas yang bagus dan memadai tanpa kendala teknis guna mendukung kelancaran sistem pelaporan digital aparatur. Setiap kepala seksi dan kepala urusan telah difasilitasi unit komputer atau laptop masing-masing untuk melaksanakan operasional pelayanan administrasi harian secara mandiri. Detail pemenuhan aset sarana prasarana fisik kantor yang menunjang kenyamanan layanan disajikan pada daftar inventaris berikut:

Tabel 2.
Sarana dan Prasarana Kantor Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan

Uraian Fasilitas/Alat Kerja	Jumlah	Asal/Status Kepemilikan
Komputer & Laptop	3 Unit	Bantuan Pemda (2) & Pinjaman BPD (1)
Printer & In Focus	3 Buah	Bantuan Pemda (1) & Pinjaman BPD (2)
Meja Kerja & Meja Staf	8 Buah	Pinjaman BPD (7) & Bantuan Pemda (1)

Kursi Plastik, Futura, & Kursi Putar	41 Buah	Pinjaman BPD (30), Swadaya (10), Bantuan Pemda (1)
Lemari Arsip & Sofa Tamu	3 Unit	Pinjaman BPD (2) & Bantuan Pemda (1)
Kipas Angin Ruangan	5 Buah	Bantuan Pemda (1), Swadaya (1), Induk (1), BPD (2)
Perangkat Sound System	1 Unit	Inventaris Desa Mekar

Sumber: Dokumen Hasil Observasi Penulis, 2026.

Data pada Tabel 2. menunjukkan bahwa pemenuhan standar sarana prasarana fisik kantor desa persiapan sebagian besar masih memanfaatkan skema pinjaman dari Badan Permusyawaratan Desa (BPD) serta bantuan darurat Pemerintah Daerah. Partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung kebersihan lingkungan pelayanan ditunjukkan melalui aksi gotong royong warga Dusun Balai-Balai dalam menata estetika taman di area Terowongan Dua Pasar Sore. Penjabat Kepala Desa Heldi juga bersikap responsif terhadap laporan infrastruktur fisik warga dengan turun langsung mengecek kondisi drainase serta mengantisipasi potensi kerawanan bencana longsor di wilayah Dusun Sawah Tambang. Kolaborasi dinamis antara pemenuhan fasilitas fisik kantor dengan tingginya rasa memiliki (*sense of ownership*) warga menjadi modal sosial fundamental yang memperkuat kesiapan infrastruktur desa menuju status definitif mandiri.

3.6. Diskusi Temuan Utama

Penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka mendekatkan rentang kendali pemerintahan dan mempercepat akses administrasi dasar. Kantor desa persiapan ini juga merupakan salah satu sarana penguatan kapasitas operasional bagi para aparatur di tingkat lokal. Penulis menemukan temuan penting yakni kesiapan pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah desa persiapan dan pemerintah desa induk, serta adanya dukungan dari tokoh adat Niniak Mamak dan masyarakat. Sama halnya dengan temuan Sudarsana (2015) bahwa pemekaran wilayah berperan sentral memperpendek rentang kendali pemerintahan, memotong jarak geografis, serta memicu efisiensi operasional pelayanan agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih cepat dan merata, pembentukan Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan merupakan kunci utama dalam memangkas beban birokrasi di wilayah selatan.

Kondisi operasional pada entitas transisional ini di sisi lain masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah kemandirian kewenangan hukum formal dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang diakui belum maksimal, salah satunya dikarenakan oleh faktor pembatasan regulasi dan delegasi wewenang, layaknya temuan Dison dkk. (2022). Selanjutnya karakteristik dari lembaga ini yakni lembaga transisi yang diselenggarakan di bawah pembinaan pemerintah kota, jadi yang membuatnya lebih menantang lagi adalah alokasi anggaran operasional yang masih bergantung penuh pada fiskal desa induk, serta adanya hambatan beban kerja ganda (*double job*) yang dialami aparatur karena keterbatasan jumlah personel. Perangkat desa persiapan berupaya memaksimalkan inisiatif komunikasi harian dengan berbagai kreasi dan saling bergotong royong memanfaatkan media komunikasi informal seperti WhatsApp untuk menampilkan respons pelayanan terbaik di luar jam kerja resmi. Fenomena responsivitas pelayanan yang adiktif dan inklusif ini menjadi bentuk adaptasi operasional nyata di lapangan yang melampaui potret kelayakan administratif formal sebagaimana dikaji oleh Sapara dan Eprilianto (2024).

Pembentukan desa persiapan ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu mempercepat proses transformasi menuju status desa definitif, meningkatkan kemandirian fiskal secara masif, sehingga mampu mengoptimalkan kesejahteraan masyarakat lokal. Harapan ideal mengenai capaian

kualitas pelayanan publik pascapemekaran menuju status definitif ini memiliki irisan substantif yang selaras dengan evaluasi kelembagaan yang dilakukan oleh Darmayanti dkk. (2022) serta Widiyaningrum dkk. (2021). Aparatur desa persiapan dituntut mampu merumuskan kebutuhan layanan, menyederhanakan alur birokrasi, mengelola sarana digital, meningkatkan akuntabilitas, serta membantu masyarakat mendapatkan kepastian hukum atas pelayanan transisional yang mereka terima agar esensi pemekaran wilayah dalam meningkatkan taraf hidup warga dapat tercapai secara berkelanjutan.

Penyelenggaraan pelayanan publik di desa persiapan memiliki dampak positif yang signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kedekatan akses layanan di berbagai lapisan masyarakat. Kebijakan ini, yang seringkali melibatkan berbagai elemen tata kelola pemerintahan seperti koordinasi lintas tingkat, pemanfaatan teknologi digital, dan keterlibatan tokoh adat, membantu meningkatkan jaminan kenyamanan serta kepuasan warga. Selain itu, desa persiapan juga dapat menjadi wadah untuk mengembangkan partisipasi sosial, seperti gotong royong lingkungan dan pelaporan swadaya masyarakat. Berikut adalah beberapa temuan penting terkait oleh beberapa peneliti terdahulu terkait kesiapan pelayanan publik desa persiapan antara lain:

a. Perpendekan Rentang Kendali: Pembentukan desa persiapan berhasil mendekatkan pusat pelayanan administrasi bagi masyarakat di wilayah selatan yang secara geografis jauh dari desa induk;
b. Keterbatasan Kewenangan Formal: Pelayanan dokumen strategis yang berkaitan dengan hukum dan kependudukan masih menghadapi hambatan karena ketergantungan tanda tangan kepala desa definitif;
c. Beban Kerja Ganda Aparatur: Keterbatasan jumlah personel memaksa perangkat desa melakukan perangkapan fungsi administratif dan lapangan namun tetap menjaga ketanggapan layanan;
d. Ketergantungan Anggaran Fiskal: Operasional keuangan desa persiapan masih bersumber maksimal tiga puluh persen dari APBDes desa induk sehingga membatasi ruang gerak pengembangan fasilitas;
e. Sinergitas Kultural Adat: Keterlibatan aktif tokoh adat *Niniak Mamak* dan warga melalui gotong royong menjadi modal sosial penting dalam mendukung fasilitas fisik pelayanan dasar.

Secara keseluruhan, pembentukan Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendekatkan pelayanan yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat transisi.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Aparatur dan tata kelola pemerintahan di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan didukung oleh sejumlah faktor akseleratif yang memperkuat kesiapan pelayanan publik selama masa transisi. Faktor pendukung utama meliputi legitimasi hukum formal yang kuat melalui Keputusan Wali Kota Sawahlunto Nomor 100.3.3.3-169-2025, sinergitas pembinaan berupa pendampingan kolektif yang harmonis dari pihak desa induk, serta tingginya etos kerja individu perangkat desa yang tetap proaktif melayani warga di tengah berbagai keterbatasan. Penerimaan sosial masyarakat yang sangat antusias juga menjadi modal sosial penting yang mewujud dalam aksi swadaya gotong royong pembersihan fasilitas umum serta penyampaian aspirasi konstruktif demi menunjang kenyamanan lingkungan kantor pelayanan dasar.

Proses penyelenggaraan pelayanan di sisi lain masih dihadapkan pada beberapa faktor penghambat fundamental yang bersumber dari aspek struktural kelembagaan transisional. Faktor penghambat tersebut mencakup keterbatasan kewenangan administrasi formal sebagai entitas desa

persiapan yang membuat pengurusan dokumen hukum tetap harus dialihkan ke desa induk, ketergantungan fiskal yang tinggi di mana alokasi anggaran operasional dibatasi maksimal tiga puluh persen dari APBDes desa induk, serta keterbatasan sarana prasarana kerja awal yang memaksa pemanfaatan skema pinjaman aset darurat dari Badan Permusyawaratan Desa. Internal organisasi birokrasi baru ini juga masih memerlukan waktu penyesuaian karena proses adaptasi petunjuk teknis pemerintahan serta sinkronisasi pembagian tugas antarbagian masih berjalan di awal masa kerja kedinasan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kesiapan pelayanan publik di Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat secara umum berjalan cukup baik dan berada dalam kondisi siap secara parsial. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan ketanggapan (*responsiveness*) menjadi keunggulan utama yang dibuktikan oleh ketersediaan sarana komputer, kualitas jaringan internet yang bagus, serta fleksibilitas respons aparatur desa melalui media informal WhatsApp. Faktor pendorong keberhasilan operasional transisi ini terletak pada tingginya etos kerja individu perangkat desa serta kuatnya legitimasi sosial berupa dukungan gotong royong warga bersama tokoh adat *Niniak Mamak*. Hambatan struktural kelembagaan masih ditemukan pada dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) akibat adanya dualisme kewenangan administratif di mana dokumen kependudukan dan hukum formal tertentu masih harus diverifikasi secara kolektif ke desa induk serta adanya ketergantungan pengelolaan anggaran transisional. Langkah pengoptimalan pelayanan publik ke depan memerlukan penguatan regulasi delegasi wewenang yang spesifik dari Pemerintah Kota Sawahlunto serta peningkatan kapasitas aparatur melalui bimbingan teknis modern. Pemerintah desa persiapan juga seyogianya mulai memprioritaskan kemandirian pengelolaan data warga berbasis sistem digital sederhana menuju status desa definitif yang mandiri dan efektif.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada aspek keterbatasan waktu pelaksanaan pengamatan di lapangan yang hanya berlangsung selama dua puluh hari berdasarkan kalender akademik serta keterbatasan pembiayaan operasional riset. Fokus ruang lingkup lokus penelitian ini juga hanya dibatasi pada satu wilayah desa persiapan saja sebagai model studi kasus lokal, sehingga belum dapat menggambarkan secara menyeluruh variasi dinamika penataan wilayah pada desa persiapan lain di luar Kota Sawahlunto.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa temuan dalam kajian transisi pemerintahan desa ini masih berada pada fase awal penataan wilayah transisional, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif pada lokasi serupa dengan fokus analisis pada tingkat efektivitas dan kemandirian fiskal desa pascapenetapan status desa definitif secara penuh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Penjabat (Pj.) Kepala Desa Persiapan Muaro Kalaban Selatan beserta jajarannya, Kepala Desa Muaro Kalaban selaku desa induk, serta Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa (DPMPD) Kota Sawahlunto yang telah memberikan izin dan kesempatan luas kepada penulis untuk melaksanakan penelitian lapangan. Penulis juga menyampaikan apresiasi setinggi-tingginya kepada dosen pembimbing skripsi serta seluruh pihak yang telah

meluangkan waktu, memberikan arahan, dan dukungan moral guna membantu menyukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Achmad, M. (2014). *Manajemen dan Tata Kelola Pemerintahan Desa: Perspektif Regulatif dan Aplikatif*. Jakarta: Balai Pustaka.

Andrews, R., & Boyne, G. (2012). Structural change and public service performance: The impact of the reorganization process in English Local Goverment. *Public Administration*, *90*(2), 297–312. https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01956.x

Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metode Penelitian Sosial* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.

Darmayanti, N. L., Idris, A., & Surya, I. (2022). Efektivitas pelayanan publik masa pandemi covid-19 di Desa Persiapan Parianum Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *10*(2), 41–49. https://doi.org/10.30872/jip.v10i2.979

Dembogurski, L., Madureira, L., Bento, R., & Carvalho, A. (2026). Smart villages in practice: A meta-synthesis of implementation experiences in Europe. *Sustainable Futures*, *11*, 1–10. https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.101579

Dison, R., Suharno, & Sinaga, R. S. (2022). Implementasi persiapan pemekaran Desa Lubuk Mandarsah Kecamatan Tengah Ilir Kabupaten Tebo berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *4*(6), 11756–11767. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/10327/7867

Djohan, D., Khairi, H., & Alma'arif. (2024). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Intelegensia Media.

Faguet, J.-P. (2014). Decentralization and governance. *World Development*, *53*, 2–13. https://doi.org/10.31389/lsepress.dlg

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Harsanto, B. T., & Wahyuningrat, W. (2024). Investigating the keys to the failure of inter-village government collaboration in developing rural economic potentials in Indonesia. *Regional Science Policy & Practice*, *16*(5), 1–10. https://doi.org/10.1016/j.rspp.2024.100023

Kasim, B., Ferriswara, D., & Haryati, E. (2025). Digital transformation in public services: A literature review on bureaucratic innovation and adaptation in the era of digital government. *International Journal of Social Science and Humanity*, *2*(4), 105–110. https://doi.org/10.62951/ijss.v2i4.523

Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). USA: Sage Publications.

Munawaroh, N. (2019). *Pelayanan Publik: Penulisan Buku Literatur IPDN Tahun 2018*. Jatinangor: IPDN.

Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan Desa Persiapan.

Sapara, L. A., & Eprilianto, D. F. (2024). Kajian pemekaran desa dalam upaya pemerataan pembangunan (Studi kasus di Desa Persiapan Ngandel Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo). *Journal Publika*, *12*(3), 727–738. https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p727-738

Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (7th ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarsana. (2015). Pemekaran desa sebagai upaya peningkatan efisiensi pelayanan publik. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, *10*(1), 47–66. https://doi.org/10.20961/sp.v10i1.892

Syafrizal. (2014). *Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Era Otonomi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Widiyaningrum, W. Y., Radiansyah, R. R., & Sukaryo, Y. (2021). Efektivitas Pemekaran desa dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Desa Resmi Tingal Kecamatan Kertasari Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, *5*(3), 61–76. https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/609

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
1956