

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Desa Sumberejo terletak di wilayah administratif Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Desa Sumberejo dikenal sebagai salah satu desa dengan potensi pertanian dan pariwisata yang berkembang pesat (Nawi, 2022). Terletak di ketinggian, tempat ini memberikan panorama alam yang menakjubkan dan iklim yang segar sehingga menjadi pilihan utama bagi pelancong yang ingin merasakan pedesaan yang alami. Kantor Desa Sumberejo berfungsi sebagai pusat pemerintahan desa di mana berbagai urusan administrasi dan pelayanan publik dilaksanakan. Di kantor ini warga dapat mengurus berbagai keperluan seperti surat keterangan, serta layanan sosial lainnya.

Selain sebagai pusat pelayanan administrasi Kantor Desa Sumberejo juga menjadi tempat koordinasi berbagai program pembangunan dan peningkatan kemampuan masyarakat. Kepala Desa bersama perangkat desa lainnya berpartisipasi aktif dalam merencanakan dan melaksanakan berbagai aktivitas yang ditujukan untuk memperbaiki kesejahteraan warga (Adiwidjaja et al., 2023). Program-program yang dijalankan meliputi pengembangan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi melalui pertanian dan pariwisata, serta peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan. Dengan dukungan dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat, Desa Sumberejo terus berupaya mewujudkan visinya sebagai desa yang mandiri, maju, dan berdaya saing.

Pelayanan Terpadu yang diterapkan di Kantor Desa Sumberejo Kota Batu mencakup berbagai bidang layanan administratif dan non-administratif yang sebelumnya dilaksanakan secara terpisah oleh masing-masing perangkat desa. Integrasi layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan pemerintahan desa secara cepat, sederhana, dan transparan. Berdasarkan Buku Pedoman Administrasi Pelayanan Desa Sumberejo, bidang layanan yang termasuk

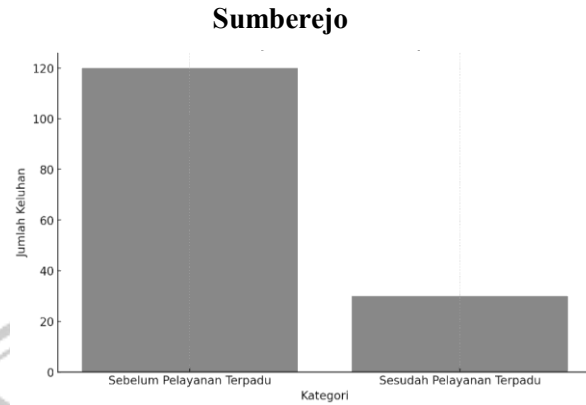
dalam Pelayanan Terpadu meliputi: (1) layanan administrasi kependudukan seperti surat keterangan domisili, surat pengantar KTP dan KK, surat keterangan kelahiran dan kematian; (2) layanan pertanahan dan pembangunan desa seperti surat keterangan tanah, rekomendasi IMB desa, dan pengantar administrasi pertanahan; (3) layanan sosial kemasyarakatan meliputi surat keterangan tidak mampu, pengantar bantuan sosial, dan rekomendasi BPJS; serta (4) layanan perizinan dan ekonomi desa seperti surat pengantar izin usaha mikro, rekomendasi UMKM, dan administrasi BUMDes.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu didukung oleh berbagai instrumen kebijakan dan regulasi yang menjadi landasan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa. Instrumen tersebut berfungsi sebagai pedoman bagi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan yang terstandar, akuntabel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Di tingkat internal desa, instrumen Pelayanan Terpadu ditetapkan melalui keputusan Kepala Desa Sumberejo yang mengatur struktur petugas pelayanan, alur pelayanan, jenis layanan, serta waktu penyelesaian layanan. Adapun keputusan Kepala Desa Sumberejo tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu yang tercantum pada Keputusan Kepala Desa Nomor : 140/.../SK/.../2023 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Desa Sumberejo, isi kebijakan ini meliputi: Penetapan Pelayanan Terpadu sebagai sistem pelayanan desa, penentuan jenis layanan yang diintegrasikan, penunjukan petugas pelayanan terpadu, penetapan SOP dan waktu pelayanan (Thareq & Fitrah, 2022).

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di desa juga berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan untuk menetapkan standar pelayanan,

mekanisme pengaduan, serta jaminan kepastian waktu dan biaya pelayanan.

Gambar 1.1. Diagram Penurunan Jumlah Keluhan Masyarakat Desa



Sumber: Data Internal Desa Sumberejo

Sebelum diterapkannya Pelayanan Terpadu, pelayanan publik di Desa Sumberejo menghadapi berbagai permasalahan struktural dan prosedural. Masyarakat harus mendatangi beberapa meja atau perangkat desa yang berbeda untuk mengurus satu jenis layanan, sehingga proses pelayanan menjadi tidak efisien dan memerlukan waktu yang relatif lama (suryana). Selain itu, belum adanya standar pelayanan yang terpadu menyebabkan perbedaan informasi persyaratan antar petugas, yang berpotensi menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian bagi masyarakat.

Data internal Kantor Desa Sumberejo menunjukkan bahwa sebelum penerapan Pelayanan Terpadu, jumlah keluhan masyarakat mencapai rata-rata 120 laporan per tahun, yang sebagian besar berkaitan dengan lamanya waktu pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, serta keterbatasan informasi pelayanan. Kondisi ini mencerminkan rendahnya efektivitas sistem pelayanan konvensional yang masih bersifat sektoral.

Setelah Pelayanan Terpadu diterapkan, jumlah keluhan masyarakat menurun secara signifikan menjadi 30 laporan per tahun, atau mengalami penurunan sebesar 75%. Penurunan ini menunjukkan bahwa integrasi layanan mampu mengatasi sebagian besar permasalahan pelayanan, meskipun masih dijumpai kendala seperti keterbatasan sumber daya

manusia, adaptasi aparatur terhadap sistem baru, serta keterbatasan sarana pendukung berbasis teknologi.

Permasalahan lain yang sering terjadi terkait pelayanan terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu, yaitu keterbatasan sumber daya yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan terpadu di Desa Sumberejo. Pemerintahan Desa Sumberejo memiliki keterbatasan staf dan fasilitas yang dapat menghambat efektivitas pelayanan terpadu (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018). Penelitian ini dilakukan untuk menentukan bagaimana pelayanan terpadu dapat diterapkan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan data hasil observasi penggunaan pelayanan terpadu, tercatat ada sekitar lima orang masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut dalam periode pengamatan. Dari jumlah tersebut, tiga orang telah memenuhi seluruh persyaratan administrasi dan dinyatakan taat terhadap SOP, seperti membawa dokumen lengkap dan mengikuti alur pelayanan yang ditetapkan. Sementara itu, dua orang lainnya masih belum sepenuhnya taat terhadap SOP karena terdapat kekurangan berkas administrasi atau belum memahami prosedur pelayanan terpadu secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna layanan sudah mematuhi SOP, masih diperlukan upaya sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif agar seluruh masyarakat dapat memahami dan memenuhi ketentuan pelayanan terpadu secara optimal.

Berdasarkan data survei dari penelitian terdahulu mengenai kepuasan masyarakat yang dilakukan sebelum dan sesudah implementasi pelayanan terpadu, terjadi peningkatan kepuasan sebesar 40% (Kadir, 2021). Penelitian juga mencatat peningkatan efisiensi kerja aparatur desa sebesar 35%, yang tercermin dari peningkatan jumlah layanan yang dapat diselesaikan setiap harinya (Rahayu & Lubis, 2022). Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai Pelayanan Terpadu tidak hanya memberikan wawasan penting tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menyediakan bukti empiris tentang efektivitas inovasi tersebut dalam konteks pemerintahan desa.

Terdapat perbaikan yang signifikan dalam kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya satu titik akses untuk berbagai layanan, warga kini dapat mengurus keperluan administratif seperti mengurus akta kelahiran, izin usaha, dan layanan kesehatan dalam satu lokasi. Proses ini tidak hanya mempercepat waktu pelayanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan public (Darwis et al., 2020). Masyarakat merasa lebih dihargai karena mereka tidak lagi harus menghadapi birokrasi yang rumit dan melelahkan.

Implementasi pelayanan terpadu juga membawa perubahan positif dalam interaksi antara pemerintah desa dan masyarakat. Sebelumnya komunikasi antara kedua pihak sering kali terputus sehingga warga merasa kurang terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Namun dengan adanya sistem baru ini, pemerintah desa lebih proaktif dalam melakukan sosialisasi dan mendengarkan aspirasi masyarakat. Hal ini menciptakan suasana kolaboratif yang memungkinkan warga untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pembangunan desa.

Fenomena Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo merupakan langkah transformasi yang berdampak besar dalam usaha memperbaiki mutu layanan masyarakat (Diana & Aulina, 2021). Dengan diterapkannya Pelayanan terpadu, desa ini mengonsolidasikan berbagai layanan administrasi dan perizinan ke dalam satu sistem yang terintegrasi. Fenomena ini mencerminkan upaya nyata pemerintah desa untuk mengatasi masalah birokrasi yang kompleks dan tidak efisien yang sebelumnya menjadi hambatan utama bagi warga dalam mengakses layanan (Purnamawati et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan Teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) dibukunya yang berjudul "*THE NEW PUBLIC SERVICE SERVING, NOT STEERING*" di mana pendekatan pelayanan publik berorientasi pada kebutuhan dan partisipasi masyarakat, bukan semata-mata pada efisiensi birokrasi. Teori ini menekankan bahwa pemerintah seharusnya berperan untuk melayani

warga negara (*serving citizens*) bukan sekadar mengendalikan masyarakat (Denhardt, J. V., & Denhardt, 2015).

Dalam konteks penelitian tentang implementasi pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan desa, teori NPS sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana pemerintah desa berupaya mengutamakan kepuasan warga dengan menyediakan akses yang lebih mudah, transparan, dan inklusif dalam pengelolaan administrasi (Affan, 2021). Pelayanan terpadu ini mencerminkan upaya untuk mengakomodasi aspirasi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, warga dilibatkan secara langsung dalam proses penyelenggaraan layanan bukan hanya sebagai penerima layanan tetapi juga sebagai pihak yang memberikan masukan, pengawasan, bahkan ikut serta dalam evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan. Pemerintah juga bertindak sebagai fasilitator yang mendengarkan serta memenuhi kebutuhan mereka secara lebih responsif dan kolaboratif.

Urgensi penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Mustaghfiri & Susiloadi, 2021). Jadi pelayanan terpadu dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, tanggap, dan terpenuhi. Kedua, Meningkatkan Partisipasi Masyarakat, Inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses pelayanan di desa tersebut. Ketiga untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas, Inovasi pelayanan terpadu satu pintu juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta memberikan informasi yang lebih lengkap dan transparan tentang pelayanan yang diberikan. Keempat, pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu meningkatkan kemampuan pemerintahan dengan memberikan kemampuan untuk mengelola sumber daya yang baik dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah penelitian terkait Implementasi Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo :

1. Bagaimana implementasi pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo, Kota Batu?
2. Sejauh mana pelayanan terpadu dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Desa Sumberejo, Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengevaluasi implementasi Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo.
2. Menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan publik setelah penerapan pelayanan terpadu di Desa Sumberejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu

1.4.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Dengan adanya pelayanan terpadu masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasi dan perizinan dalam satu lokasi terpadu, yang menghemat waktu dan biaya transportasi(Suryantoro & Kusdyana, 2020). Proses yang sebelumnya memerlukan kunjungan ke berbagai kantor kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan sederhana, sehingga mengurangi birokrasi yang berbelit-belit. Implementasi ini juga mempercepat waktu pelayanan dengan penurunan waktu rata-rata pemrosesan dokumen dari tujuh hari ke dua hari, yang berdampak langsung pada kepuasan warga(Hutagalung, 2021).

Pelayanan terpadu dapat meningkatkan koordinasi antar perangkat desa, memperbaiki alur kerja, dan mendorong penggunaan teknologi informasi untuk mendukung operasional sehari-hari. Pengurangan duplikasi tugas dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien telah membantu desa

menghemat anggaran operasional hingga 20%. Dengan demikian, pelayanan terpadu tidak hanya memperbaiki kualitas pelayanan, tetapi juga memberdayakan aparatur desa agar bekerja lebih efektif dan profesional, serta memperkuat hubungan antara pemerintah desa dan masyarakatnya.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Manfaat teoretis dari Implementasi Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo terletak pada kontribusinya terhadap pemahaman dan pengembangan teori dalam bidang administrasi publik dan tata kelola pemerintahan. Pelayanan terpadu sebagai model integrasi layanan menawarkan wawasan baru tentang bagaimana desentralisasi dan efisiensi dapat dicapai di tingkat lokal melalui penyederhanaan proses birokrasi. Implementasi pelayanan terpadu di Desa Sumberejo dapat dijadikan studi kasus yang memperkaya literatur mengenai pelayanan publik, menunjukkan bagaimana pendekatan terpadu dapat mengatasi fragmentasi layanan dan meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga (Wiadnyana et al., 2021).

Penelitian ini dapat menginformasikan teori-teori tentang partisipasi masyarakat dan peran teknologi informasi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan mengkaji keberhasilan dan tantangan yang dihadapi Desa Sumberejo, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi efektif untuk memperbaiki sistem pemerintahan lokal, yang pada akhirnya dapat diterapkan dalam konteks yang lebih luas untuk memperbaiki kinerja sektor publik secara keseluruhan.

1.5 Definisi Konseptual

1.5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu

Implementasi Pelayanan Terpadu dapat didefinisikan sebagai proses pelaksanaan kebijakan berdasarkan keputusan Kepala Desa Sumberejo tentang yang meliputi, penetapan Pelayanan Terpadu sebagai sistem pelayanan desa, penentuan jenis layanan yang diintegrasikan, penunjukan petugas pelayanan terpadu, penetapan SOP dan waktu pelayanan. Tujuannya adalah untuk memberikan

kemudahan akses, efisiensi waktu, serta efektivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Implementasi ini melibatkan pengaturan mekanisme administratif yang terkoordinasi, penggunaan teknologi informasi untuk mendukung keterpaduan, serta pemberdayaan aparatur pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan secara profesional dan akuntabel (Akhmad & Rahman, 2022). Dalam konteks pemerintahan desa, pelayanan terpadu bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di tingkat lokal sehingga dapat menciptakan pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga.

1.5.2 Integrasi Layanan Publik

Implementasi pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan desa bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik yang sebelumnya terpisah, seperti layanan administrasi kependudukan seperti surat keterangan domisili, surat pengantar KTP dan KK, surat keterangan kelahiran dan kematian; (2) layanan pertanahan dan pembangunan desa seperti surat keterangan tanah, rekomendasi IMB desa, dan pengantar administrasi pertanahan; (3) layanan sosial kemasyarakatan meliputi surat keterangan tidak mampu, pengantar bantuan sosial, dan rekomendasi BPJS; serta (4) layanan perizinan dan ekonomi desa seperti surat pengantar izin usaha mikro, rekomendasi UMKM, dan administrasi BUMDes. Dengan sistem ini masyarakat dapat mengakses semua layanan tersebut melalui satu titik akses yang mudah dijangkau baik secara fisik maupun digital sehingga mempermudah proses pengurusan dokumen dan transaksi lainnya. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mendapatkan layanan yang lebih cepat tetapi juga lebih berkualitas karena semua informasi yang diperlukan sudah tersedia dalam satu sistem.

1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik meliputi kecepatan pelayanan, keandalan, tanggapan terhadap permintaan dan keluhan, serta sikap dan kompetensi petugas pelayanan (Marande, 2021). Pelayanan yang buruk, sebaliknya, dapat menimbulkan ketidakpuasan, meningkatkan ketidakpercayaan publik, dan menghambat perkembangan sosial dan ekonomi. Dalam konteks Pelayanan terpadu, kualitas pelayanan diukur melalui peningkatan kepuasan masyarakat, kemudahan akses layanan, dan pengurangan jumlah keluhan. Oleh karena itu, peningkatan terus-menerus dalam kualitas pelayanan publik adalah hal yang esensial untuk mencapai pemerintahan yang efektif dan inklusif.

1.6 Definisi Operasional

Dalam upaya untuk memudahkan penelitian diperlukan pembatasan dan focus untuk mencapai tujuan penelitian dan dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator berikut:

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu

- a. Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu
- b. Pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo
- c. Kemudahan Akses Informasi dalam Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu
- d. Efisiensi Waktu serta Efektivitas Kebijakan Pelayanan Terpadu dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat

2. Optimalisasi Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu

- a. Ketepatan Waktu Pengajuan Permohonan dan Penyelesaian Layanan Desa
- b. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Terpadu di Desa Sumberejo
- c. Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Publik Terpadu
- d. Aksesibilitas Informasi Publik Melalui Layanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu

- e. Tanggapan Aparatur Desa terhadap Permintaan dan Keluhan Masyarakat

1.7 Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis studi kualitatif yang disajikan secara deskriptif. akan mengkaji secara mendalam implementasi Pelayanan terpadu di Desa Sumberejo, bagaimana pelayanan ini diterapkan, serta dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Yanti et al., 2024). Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk memahami sifat dan variabel yang diteliti. Selanjutnya, informasi deskriptif diperoleh dari data yang di kumpulkan melalui proses pengolahan dan analisis kualitatif.

1.7.1 Sumber Data

Informasi dalam bentuk data diperoleh dari dokumen dan narasumber melalui proses wawancara langsung dan pengumpulan dokumen yang relevan. Teknik triangulasi sumber dan metode menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dan sumber, digunakan untuk memastikan keabsahan data. Tahap reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memeriksa informasi yang telah dikumpulkan.

Pada penelitian ini menerapkan dua kategori data, yaitu data primer dan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini. Data utama berasal dari informasi lapangan yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sementara itu, data sekunder berasal dari informasi yang didapat secara tidak langsung dari undang-undang, laporan, buku, dan studi sebelumnya.

a. Data primer

Penelitian terkait "Implementasi Pelayanan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa di Desa Sumberejo" dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan seperti Kepala Desa, perangkat desa, dan warga yang telah memanfaatkan pelayanan terpadu. Pengumpulan data primer memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan spesifik, sehingga hasil penelitian ini mungkin memberikan

rekomendasi tepat dan aplikatif untuk Pelayanan terpadu yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Desa Sumberejo.

b. Data Sekunder

Untuk penelitian ini, data sekunder akan dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk dokumen resmi, undang-undang, artikel jurnal, buku, dan referensi online terkait pelayanan terpadu. Informasi ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan terpadu telah diimplementasikan, serta untuk membandingkan kinerja dan hasil yang dicapai dengan standar atau praktik terbaik yang ada.

1.7.2 Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian tersebut dilakukan di Desa Sumberejo, Kota Batu Jawa Timur dan akan dilaksanakan pada saat Magang MBKM dari tanggal 15 Juli hingga 15 November 2024. Desa Sumberejo dipilih sebagai tempat penelitian karena memiliki implementasi yang cukup baik dari sistem Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan desanya. Kota Batu, yang terkenal dengan sektor pariwisatanya, juga menghadapi tantangan dalam administrasi pemerintahan desa yang efektif dan efisien. Dengan memilih Desa Sumberejo, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan terpadu diterapkan, dampaknya terhadap pelayanan publik, serta kendala dan keuntungan yang muncul dalam proses tersebut. Observasi langsung di kantor desa, wawancara dengan aparatur desa, dan pengumpulan data sekunder dari berbagai dokumen resmi digunakan sebagai metode untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang pelayanan di desa tersebut.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan narasumber yang tentu dapat memberikan sebuah gambaran data serta informasi terkait dengan subjek penelitian, meliputi:

- a. Kepala Desa Sumberejo.
- b. Sekretaris Desa Sumberejo.
- c. Petugas yang bekerja diunit Pelayanan terpadu.
- d. Warga desa yang menggunakan pelayanan terpadu.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Tiga metode utama digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Meskipun ada beberapa teknik mengumpulkan data yang relevan dan mendukung penelitian. Fokus penelitian ini adalah observasi dan wawancara langsung dengan narasumber. Pendekatan ini dipilih karena memberikan data yang akurat dan mendalam untuk konteks penelitian.

a. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi adalah metode di mana peneliti secara aktif mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, atau kejadian yang terjadi dalam suatu konteks penelitian tanpa intervensi langsung. Observasi dapat dicapai dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan pengamatan langsung di lapangan. Tujuan utama Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan tidak biasa tentang fenomena yang diamati, yang memungkinkan mereka untuk memahami konteks, pola, dan dinamika yang terjadi di dalamnya.

b. Wawancara

Teknik Metode pengumpulan data wawancara memungkinkan interaksi langsung antara peneliti dan individu yang diwawancarai. Dalam pendekatan ini, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan kepada individu yang diwawancarai secara terstruktur atau semi-struktur untuk menggali informasi yang relevan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mempertimbangkan berbagai perspektif dan memahami konteks sosial, budaya, dan individu yang mempengaruhi cara responden memandang dan merespons topik yang dibahas.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan metode yang mengumpulkan data dari berbagai dokumen dengan topik penelitian. Dokumen yang dapat dimanfaatkan meliputi

laporan resmi, kebijakan, peraturan, dan dokumen administratif lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo. Proses pengumpulan data melalui identifikasi, dan analisis berbagai dokumen untuk memahami konteks perkembangan, dan implementasi pelayanan terpadu.

1.7.5 Teknik Analisa Data

Proses pengolahan data yang telah di dapatkan untuk menemukan tujuan penelitian yang ingin di lakukan, setelah melakukan analisis data peneliti mendapatkan informasi yang berguna juga untuk pengambilan keputusan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi:

a. Reduksi Data

Dengan menggunakan pemilihan data yang dikumpulkan dari observasi, dokumentasi, dan wawancara memfokuskan, dan menyederhanakan data untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Melalui hal tersebut, reduksi data dapat memberikan penggambaran yang akurat, hal itu akan memudahkan pengumpulan data tambahan lebih banyak bagi peneliti.

b. Penyajian Data

Langkah penting dalam proses analisis data adalah penyampaian data yang mengumpulkan data secara sistematis untuk memudahkan pemahaman. Data yang telah direduksi disusun secara sistematis untuk menjadi mudah dipahami dan dianalisis. Sebagai contoh penyajian data dapat berupa matriks, diagram, atau narasi yang menggambarkan temuan-temuan utama.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada metode ini, kesimpulan sementara ditarik berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi dengan cara cross-checking dan triangulasi untuk memastikan reliabilitas dan validitas hasil penelitian. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode

untuk memperoleh kesimpulan yang akurat. Dengan cara ini peneliti dapat mengambil kesimpulan yang lebih jelas dan rinci sehingga memberikan jawaban yang tepat.

