

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pelayanan terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik untuk memudahkan akses masyarakat. Dengan menggabungkan layanan administrasi, perizinan dan layanan sosial dalam satu platform, pemerintah desa berupaya menciptakan proses yang lebih efisien dan efektif. Hal ini penting untuk mengurangi birokrasi yang rumit dan mempercepat proses pelayanan bagi warga desa (Zulmasyhur; Sugianto, 2024). Dengan demikian masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah dari satu kantor ke kantor lainnya untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Sebaliknya, semua layanan yang diperlukan dapat diakses melalui pelayanan terpadu, baik secara fisik maupun digital. Penerapan pelayanan terpadu dalam pemerintahan desa menjadi sangat relevan mengingat keterbatasan sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur yang sering kali menjadi tantangan bagi desa-desa di Indonesia.

Pelayanan terpadu juga dapat meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan karena semua layanan disediakan melalui satu pintu yang dapat diawasi dengan lebih baik oleh masyarakat maupun otoritas pengawas (Bastardo et al., 2024). Salah satu manfaat utama dari penerapan Pelayanan terpadu di desa adalah peningkatan efisiensi waktu dan biaya dalam pengurusan layanan publik. Masyarakat tidak lagi perlu menghabiskan banyak waktu untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi berbeda. Selain itu, biaya operasional pemerintah desa juga dapat ditekan karena pelayanan terpadu memungkinkan konsolidasi sumber daya dan pengurangan duplikasi pekerjaan yang sebelumnya mungkin terjadi.

Pelayanan terpadu juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, petugas pelayanan dapat lebih mudah mengakses data dan informasi yang diperlukan untuk

memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat (Huque & Ferdous, 2024). Misalnya dalam hal pengurusan administrasi perizinan, data yang terpusat memudahkan proses verifikasi dan pengolahan dokumen sehingga layanan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat.

Penelitian mengenai " Implementasi Pelayanan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa (Studi Pada Kaantor Desa Sumberejo Kota Batu)" memiliki kepentingan yang mendesak karena dalam penyelenggaraan pelayanan masih belum efektif dan efisien. Di tingkat desa pelayanan publik sering kali mengalami berbagai masalah seperti kekurangan sumber daya, infrastruktur yang tidak memadai dan proses birokrasi yang berbelit-belit (Asriadi et al., 2024).

Dalam kajian terkait dengan topik " Implementasi Pelayanan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa" dapat ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Diana dan aulina, dimana penulis mengkaji implementasi kebijakan One Stop Service Policy (OSSP) yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih transparan, cepat dan mudah bagi masyarakat (Diana & Aulina, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dampak dari inovasi tersebut terhadap kepuasan masyarakat dan menemukan bahwa OSSP berhasil meningkatkan efisiensi dalam proses perizinan dan non-perizinan.

Aspek penting Dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pelayanan publik dapat menciptakan good governance. Peneliti menyoroti bahwa dengan adanya sistem pelayanan terpadu, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan di satu tempat, sehingga mengurangi birokrasi yang rumit. Penelitian ini juga mencatat bahwa keberhasilan OSSP tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan tetapi juga seberapa berkomitmen pegawai pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik.

Penelitian ini juga mencakup analisis tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi OSSP. Meskipun banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari sistem ini, masih terdapat kelompok tertentu yang menghadapi tantangan dalam mengakses layanan terutama bagi mereka yang baru mengenal teknologi. Penting untuk mempertimbangkan

aspek sosial dan budaya dalam penerapan pelayanan terpadu di tingkat desa agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Dalam Kajian terdahulu oleh (Susanto et al., 2022) dimana penelitian berjudul program Pelayanan Administrasi Terpadu Desa dan Kelurahan (PADU-DESK) dilaksanakan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Dimana penelitian ini menunjukkan berbagai tantangan dalam penyelenggaraan layanan umum pada tingkat desa dan kelurahan. Studi yang dilakukan oleh Fery Susanto dan rekan - rekannya menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di Desa Cahaya Baru sudah berjalan dengan baik, masih terdapat dimensi yang tidak memenuhi harapan masyarakat terutama terkait dengan rendahnya kualitas sumber daya manusia dan kondisi sarana prasarana yang buruk. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas SDM untuk mencapai pelayanan yang optimal.

Dalam penelitian tersebut, penulis mengidentifikasi bahwa penelitian ini juga menekankan pentingnya pengembangan infrastruktur dan fasilitas pendukung sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Sarana prasarana yang memadai tidak hanya akan membantu proses pelayanan, tetapi juga akan membuat masyarakat lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Dalam situasi ini pemerintah daerah diharapkan dapat melakukan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana prasarana dan merumuskan kebijakan yang mendukung perbaikan infrastruktur di tingkat desa dan kelurahan. Dengan demikian, peningkatan kualitas SDM dan infrastruktur menjadi dua pilar penting dalam mencapai tujuan PADU-DESK.

Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas implementasi program PADU-DESK. Salah satu langkah yang disarankan adalah peningkatan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi petugas pelayanan publik di tingkat desa dan kelurahan. Selain itu perlu adanya sosialisasi yang lebih intensif mengenai program PADU-DESK kepada masyarakat agar mereka memahami manfaat dan cara mengakses layanan tersebut. Dengan pendekatan yang komprehensif ini diharapkan bahwa program PADU-DESK dapat berfungsi dengan lebih baik, sehingga

mampu memenuhi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Dalam kajian yang dilakukan oleh (Agus Sjafari & Anisa Putri Ramdani, 2023) yang membahas implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu di Jakarta, khususnya melalui platform elektronik Jakarta Evolution (JakEVO). Penelitian ini dilakukan oleh Anisa Putri Ramdani dan rekan-rekannya yang mengkaji efektivitas JakEVO dalam memberikan layanan publik yang lebih mudah dan lebih transparan kepada masyarakat. Meskipun JakEVO dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum optimal terutama terkait dengan sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia di tingkat daerah.

Metode kualitatif digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasilnya mengindikasikan bahwa meskipun platform JakEVO memiliki potensi untuk mempercepat proses perizinan masih terdapat masalah besar dalam hal pemahaman masyarakat terhadap sistem baru ini. Penelitian ini menyoroti pentingnya sosialisasi yang efektif dan dukungan langsung kepada masyarakat yang memungkinkan mereka untuk memanfaatkan layanan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk menerapkan pelayanan terpadu di tingkat desa yang mana keterlibatan masyarakat sangat krusial untuk keberhasilan implementasi.

Temuan dari penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi implementasi pelayanan terpadu di pemerintahan desa. Dengan memahami tantangan yang dihadapi dalam implementasi JakEVO seperti kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis bagi pemohon, pemerintah desa dapat merancang strategi yang lebih baik untuk mengedukasi masyarakat tentang layanan baru dan memastikan bahwa akses informasi sama untuk semua lapisan masyarakat dan layanan publik. Ini juga menegaskan pentingnya kerja sama antara pemerintah pusat dan daerah dalam membangun sistem pelayanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

Dalam kajian penelitian oleh (Baharuddin, 2020) terkait aspek pelayanan publik di kantor DPMPTSP Sulawesi Selatan, mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang merupakan lima dimensi utama. Fokus utamanya adalah pada penerapan pelayanan berbasis Pelayanan Terpadu yang bertujuan menciptakan layanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan terjangkau bagi masyarakat. Studi ini menyoroti pentingnya implementasi pelayanan terpadu dalam pelayanan publik sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks serta pentingnya partisipasi masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan.

Studi ini juga menunjukkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pelayanan publik dapat membantu meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini dapat menjadi referensi di penelitian, karena menunjukkan bagaimana konsep dan inovasi dalam pelayanan publik di tingkat provinsi bisa diaplikasikan di pemerintahan desa. Dengan mengadopsi prinsip pelayanan terpadu yang lebih proaktif dan berbasis kebutuhan masyarakat, pemerintahan desa seperti di Desa Sumberejo bisa meningkatkan kualitas layanan yang lebih terstruktur dan berpusat pada masyarakat.

Dalam kajian terdahulu terkait pelayanan terpadu juga sudah dilakukan menggunakan pendekatan berbeda. Dalam penelitian (Purwadi et al., 2020) di China, menunjukkan bahwa pelayanan terpadu bukan hanya kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga untuk merespon tuntutan masyarakat yang semakin beragam. Sebagai contoh di China, yang dipelajari dalam konteks pelayanan publik, menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang menghadapi tekanan sosial-ekonomi memanfaatkan pelayanan terpadu sebagai solusi untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat. Ini meliputi penerapan sistem *one-stop service* yang terintegrasi guna memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan di satu tempat. Praktik ini berakar pada prinsip efisiensi, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik yang berkembang khususnya

dalam konteks pemerintah daerah yang memiliki otoritas untuk mengatur layanan di wilayahnya.

Praktik yang telah dilakukan di beberapa negara seperti China, menawarkan pelajaran penting bagi Indonesia dalam hal pendekatan terhadap modernisasi pelayanan publik. Di China dalam layanan publik sering diimplementasikan melalui proyek percontohan di daerah tertentu sebelum diterapkan secara nasional. Pemerintah Indonesia dapat belajar dari pendekatan ini dengan menyesuaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan lokal di berbagai daerah, seperti pada tingkat desa, di mana sistem pelayanan terpadu dapat diadopsi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan administratif kepada masyarakat.

Dalam kajian penelitian terdahulu terkait pelayanan terpadu yang dilakukan oleh (Umar et al., 2019) khususnya di Kabupaten Bone, menunjukkan bahwa tujuan kebijakan ini adalah untuk membuat proses perizinan lebih mudah, ekonomis, dan transparan. Pelayanan Terpadu diterapkan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan menciptakan sistem pelayanan yang terintegrasi dalam satu kantor. Penelitian ini berfokus pada studi kasus terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan terpadu dan hambatan yang dihadapi, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang berpengalaman dan hambatan koordinasi antar-lembaga yang menghambat efektivitas layanan.

Pelayanan terpadu dianggap sebagai pelayanan publik yang mampu meningkatkan efisiensi layanan dengan menyatukan berbagai proses perizinan di bawah satu atap. Namun, hasil studi menunjukkan bahwa meskipun pelayanan terpadu di Bone telah membawa peningkatan dalam jumlah pengguna layanan, beberapa tantangan masih dihadapi seperti ketidakefisienan sosialisasi program kepada masyarakat dan ketergantungan pada tenaga kerja dari lembaga asal yang tidak selalu berada di kantor Pelayanan Terpadu. Masalah lain termasuk struktur organisasi Pelayanan Terpadu yang terkadang tidak sejalan antara kantor pusat dan

cabang sehingga perlu adanya koordinasi yang lebih baik untuk memenuhi persyaratan pelayanan yang diinginkan

Penelitian ini relevan sebagai landasan bagi penelitian yang berfokus pada pelayanan terpadu di tingkat pemerintah desa, mengingat pentingnya faktor sumber daya manusia, sosialisasi, dan dukungan infrastruktur dalam pelaksanaan pelayanan terpadu. Pelajaran dari Kabupaten Bone menunjukkan bahwa keberhasilan tersebut memerlukan pendekatan yang memperhatikan kearifan lokal dan strategi sosialisasi yang lebih terarah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan ini. Di level desa konsep yang sama dapat diterapkan dengan penyesuaian skala dan metode, agar layanan publik yang diberikan semakin responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga setempat.

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan, kajian mengenai penerapan pelayanan terpadu di tingkat desa masih sangat terbatas. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terpadu masih terdapat dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi dan kepuasan masyarakat. Bagaimana pelayanan terpadu ini dapat diimplementasikan dan diadaptasi di tingkat desa yang memiliki karakteristik dan tantangan yang berbeda masih belum banyak dieksplorasi (Prasetyo et al., 2023). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi terutama dalam konteks pemerintahan desa seperti di Desa Sumberejo. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami bagaimana pelayanan terpadu dapat diterapkan secara efektif di lingkungan pemerintahan desa serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

Dalam kajian penelitian terdahulu oleh (Andriansyah et al., 2021) yang berfokus pada pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu di Pengadilan Banjarmasin. Banjarmasin tinggi. Untuk menjelaskan variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel independen dan dependen, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berkontribusi secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil yang serupa dalam analisis statistik.

Penelitian ini menekankan pentingnya kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Secara bersamaan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna pelayanan terpadu. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 43% variasi dalam Kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini selaras dengan literatur sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah dua faktor krusial dalam menentukan kepuasan pengguna layanan publik. Penelitian ini juga menggarisbawahi perlunya peningkatan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka serta pengembangan sistem pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di Indonesia khususnya dalam konteks pelayanan terpadu dan menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas berbagai model pelayanan publik lainnya.

Penelitian tentang penerapan Pelayanan Terpadu telah dilakukan dalam berbagai konteks baik di tingkat nasional maupun internasional dengan beragam pendekatan dan metode penelitian. Di tingkat nasional banyak penelitian yang fokus pada pengembangan Pelayanan terpadu dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik. Sebagai mana studi oleh (Widanti et al., 2019) di Indonesia meneliti penerapan pelayanan tersebut dalam pelayanan perizinan usaha di beberapa kota besar. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei, penelitian ini mengukur tingkat efisiensi, transparansi, dan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah implementasi Pelayanan Terpadu. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu berhasil mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengelola izin, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Dalam kajian Penelitian terdahulu oleh (Reflinda, 2024) yang diangkat dalam jurnal yang berfokus pada kinerja anggota staf yang bekerja di Unit Pelayanan Terpadu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. Adanya keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang mendorong penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum memenuhi harapan publik. Melalui pendekatan penelitian lapangan dengan metode deskriptif, peneliti mengumpulkan data dari berbagai informan termasuk kepala kantor dan masyarakat untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pegawai berusaha untuk memberikan pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan standart prosedur operasional (SOP) terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan seperti kekurangan sumber daya manusia dan masalah dalam jaringan administrasi.

Studi ini mengidentifikasi bahwa minat dan motivasi pegawai dalam bekerja sangat mempengaruhi kualitas layanan masyarakat. Pegawai yang memiliki minat tinggi cenderung lebih berkomitmen dan mampu memberikan layanan yang lebih baik. Namun, kendala seperti seringnya pejabat terkait tidak berada di tempat dan kurangnya pelatihan bagi pegawai menjadi faktor penghambat yang signifikan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan serta perlunya dukungan infrastruktur yang memadai untuk mendukung operasional Pelayanan terpadu.

Dalam kajian Penelitian terdahulu mengenai Dalam pelaksanaan layanan publik di tingkat desa terutama di Desa Bendar Sedap, Kecamatan Siulak, Kabupaten Kerinci, terdapat banyak variabel yang memengaruhi seberapa efektif layanan tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nadiffa (Nailufari & Dewi, 2024) ditemukan bahwa implementasi pelayanan publik melibatkan beberapa tahapan, seperti pendaftaran, proses penerbitan dokumen, serta evaluasi dan penilaian masyarakat. Penelitian ini

menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 11 responden yang dipilih secara sampling purposive serta mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang pelayanan publik di desa tersebut.

Hasil dari penelitian menunjukkan profesionalisme kerja aparatur desa merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik. Penelitian sebelumnya oleh Melisa Rosali Tumangkeng (2015) menekankan pentingnya keandalan dan keahlian aparatur dalam menjalankan tugas mereka untuk memastikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, kekompakan antar anggota pemerintahan juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Ini sejalan dengan hasil dari Wahyuni (2018) yang menyatakan bahwa kolaborasi dan percakapan yang baik antar anggota pemerintahan sangat mempengaruhi tingkat layanan yang ditawarkan kepada masyarakat.

Penyediaan sarana dan prasarana di kantor desa juga menjadi faktor penentu dalam implementasi pelayanan publik. Penelitian oleh H.A.S Moenir menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung proses pelayanan. Dalam konteks Desa Bendar Sedap, kurangnya infrastruktur dan alat bantu di kantor desa menjadi kendala signifikan yang menghambat kelancaran pelayanan. Penelitian ini menyoroti perlunya perhatian lebih terhadap pengadaan fasilitas yang dapat mendukung operasional pelayanan publik.

Dalam kajian mengenai implementasi PATEN (Program Administrasi Terpadu Kecamatan) di Indonesia menunjukkan beragam tantangan dan keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satu studi yang relevan dilakukan oleh (Haryani & Prihantoro, 2022) di Kecamatan Tamansari, Kabupaten Boyolali, meneliti evaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN setelah pemekaran kecamatan. Penelitian ini menggunakan analisis berdasarkan regulasi yang ada dan teori Van Meter dan Van Horn tentang implementasi kebijakan, serta Edward III, untuk mengidentifikasi hambatan dan faktor pendukung dalam pelaksanaan PATEN.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat masih terdapat kekurangan dalam memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis yang ditetapkan. Misalnya layanan pendaftaran perusahaan dan izin usaha industri belum sepenuhnya tersedia, serta beberapa syarat teknis seperti lokasi pembayaran juga belum terpenuhi. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyoroti infrastruktur dan sumber daya dalam mendukung efektivitas layanan publik di tingkat kecamatan.

Secara keseluruhan studi-studi ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan terpadu, baik di tingkat nasional maupun internasional memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Meskipun pendekatan dan metode yang digunakan bervariasi, dari kuantitatif hingga kualitatif, hasil yang konsisten menunjukkan bahwa pelayanan terpadu adalah alat yang efektif untuk reformasi administrasi publik di berbagai konteks. Namun penerapan pelayanan terpadu juga harus disesuaikan dengan kondisi lokal dan kebutuhan spesifik masyarakat, karena keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk mengadaptasi sistem ini sesuai dengan karakteristik unik dari setiap wilayah (Balounová, 2021). Sebelum implementasi Pelayanan Terpadu di tingkat desa, khususnya di Desa Sumberejo, terdapat beberapa masalah signifikan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik. Masalah-masalah ini umumnya berkaitan dengan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

2.2 Kerangka Teori

Teori New Public Service (NPS) yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) menekankan bahwa peran utama pemerintah bukan sebagai “pengendali” (steering), melainkan pelayan warga negara (serving citizens). Pemerintah dipandang harus mendorong partisipasi masyarakat, membangun hubungan kolaboratif, serta menciptakan pelayanan publik yang responsif, humanis, dan demokratis.

Dalam penelitian ini, NPS digunakan untuk menganalisis bagaimana pelayanan terpadu di Desa Sumberejo mencerminkan orientasi pelayanan yang berfokus pada warga (citizen-centered governance).

2.2.1 Implementasi Pelayanan Terpadu

Implementasi Pelayanan Terpadu adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan yang ada dalam satu kesatuan yang lebih efisien dan efektif (Nadeem et al., 2021). Konsep ini berakar dari pemikiran bahwa pelayanan publik yang terfragmentasi sering kali menyebabkan kebingungan bagi masyarakat dan mengurangi aksesibilitas. Dengan menggabungkan berbagai layanan, diharapkan masyarakat dapat memperoleh informasi dan bantuan secara lebih mudah, cepat dan tanpa hambatan.

Dalam kerangka teori ini penting untuk memahami komponen-komponen utama yang mendukung implementasi Pelayanan Terpadu. Pertama, kolaborasi antarinstansi pemerintah menjadi kunci dalam menciptakan sinergi yang diperlukan (HASSAN et al., 2023). Setiap instansi memiliki peran dan tugas yang berbeda tetapi melalui kerja sama yang baik mereka dapat saling melengkapi dan memperkuat layanan yang diberikan. Kedua, penggunaan teknologi informasi menjadi faktor pendukung yang signifikan. Sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya memudahkan pengelolaan data, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan.

Partisipasi masyarakat juga merupakan elemen penting dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu. Dengan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan, instansi Pemerintah dapat lebih banyak memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat. Metode ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga menciptakan rasa memiliki terhadap program-program yang dijalankan. Oleh karena itu mekanisme

umpan balik dari masyarakat harus dioptimalkan untuk menjamin bahwa layanan yang diberikan benar-benar berkaitan dan bermanfaat (Vitalaru & Pena-Íaz, 2024).

Evaluasi dan monitoring menjadi tahap krusial dalam memastikan keberlanjutan implementasi Pelayanan Terpadu. Proses ini harus dilakukan secara berkala untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Dengan adanya indikator kinerja yang jelas, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta merumuskan strategi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, implementasi Pelayanan Terpadu tidak hanya menjadi sebuah inisiatif jangka pendek, tetapi juga sebuah komitmen jangka panjang untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

2.2.2 Integrasi Layanan Publik

Integrasi layanan publik merupakan suatu pendekatan strategis yang bertujuan untuk menyatukan berbagai layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dan sektor swasta. Konsep ini berfokus pada penyelarasan proses dan prosedur pelayanan agar dapat memberikan akses masyarakat yang lebih mudah dan efektif (Taher et al., 2024). Dengan mengintegrasikan layanan, pemerintah dapat meminimalkan birokrasi yang seringkali menjadi penghalang dalam proses pelayanan serta meningkatkan kualitas dan keterjangkauan layanan yang tersedia kepada publik. Ini sesuai dengan tujuan utama dari integrasi, yaitu membuat sistem layanan yang lebih terpadu dan bertindak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk nyata dari integrasi layanan publik adalah melalui pengembangan sistem pelayanan terpadu seperti One Stop Shop. Model ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dalam satu lokasi atau platform, sehingga mengurangi waktu dan biaya untuk mendapatkan layanan (Yulianti, 2022). Pendekatan ini juga mendorong kolaborasi antara

berbagai instansi pemerintah dan sektor swasta, menciptakan ekosistem pelayanan yang lebih harmonis. Dalam konteks ini, teknologi informasi berperan penting dalam mendukung koordinasi antarinstansi, sehingga data dan informasi dapat dikelola dan dibagikan secara efisien.

Integrasi layanan publik tidak hanya berkonsentrasi pada unsur-unsur teknis, tetapi juga mencakup nilai-nilai etika dan budaya dalam pelayanan (Kuswandi et al., 2021). Pentingnya integritas dalam pelayanan publik menjadi sorotan utama yang mana konsistensi, kebenaran, dan ketepatan dalam tindakan pelayanan harus dijaga. Hal ini mencerminkan komitmen pemerintah untuk memenuhi hak-hak masyarakat secara adil dan transparan. Dengan demikian integrasi tidak hanya sekadar proses administratif tetapi juga merupakan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Keberhasilan integrasi layanan publik sangat bergantung pada partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat termasuk sektor swasta, masyarakat dan pemerintah. Keterlibatan ini menciptakan rasa memiliki di kalangan masyarakat terhadap layanan yang disediakan serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan public (Ikhsan et al., 2024). Dengan demikian integrasi layanan publik dapat menjadi alat yang efektif untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat ini untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik berkualitas tinggi adalah pelayanan yang sebanding dengan harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani, di mana kualitas ini ditentukan berdasarkan beberapa indikator, seperti kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, transparansi dan akuntabilitas. Model

SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, sering digunakan sebagai kerangka untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Adapun Model SERVQUAL yang menawarkan lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan public (Hattingh et al., 2024). Pertama, *tangibles* merujuk pada bukti fisik seperti fasilitas, peralatan dan penampilan pegawai. Kedua, *reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Ketiga, *responsiveness* mencakup kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Keempat, *assurance* berkaitan dengan kompetensi dan keramahan petugas serta rasa aman yang diberikan kepada penerima layanan. Terakhir, *empathy* melibatkan perhatian dan pemahaman yang diberikan kepada individu penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan publik. Pelayanan berkualitas tinggi cenderung meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam berbagai program pemerintah (Liptáková et al., 2024). Sebaliknya pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan menghambat partisipasi mereka. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal yang mereka miliki.

Semakin dekat persepsi tersebut dengan harapan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Ada beberapa faktor mempengaruhi kualitas pelayanan publik termasuk sumber daya manusia, teknologi, kebijakan dan budaya organisasi (Issn et al., 2023). Sumber daya manusia yang kompeten, terlatih dan berorientasi pada pelayanan akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan seperti teknologi informasi dan komunikasi yang

dapat mempermudah akses terhadap layanan serta meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

