

202210050311080
Fera Kurnia Sari
Prodi Ilmu Pemerintahan

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI PADA KANTOR DESA SUMBEREJO KOTA BATU)

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Ilmu
Pemerintahan (S.IP)



Disusun Oleh :

Fera Kurnia Sari
202210050311080

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

**IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU DALAM
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA
(STUDI PADA KANTOR DESA SUMBEREJO KOTA BATU)**

Diajukan Oleh:

FERA KURNIA SARI
202210050311080

Telah disetujui
Pada Jum'at / 12 Desember 2025

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Ali Roziqin, S.AP., M.P.A.

Pembimbing



Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A.

Mengetahui



Dr. Joke Susilo, S.Sos., M.Si

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FERA KURNIA SARI
202210050311080

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Jum'at, 12 Desember 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A. ()
2. Prof. Dr. Tri Sulistyarningsih, M.Si. ()
3. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., MA. ()

Mengetahui
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Inder Susilo, S.Sos., M.Si.



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fera Kurnia Sari
NIM : 202210050311080
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul: IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI PADA KANTOR DESA SUMBEREJO KOTA BATU) adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 November 2025

Malang, 04 November 2025
Mertakan,

Fera Kurnia Sari

Fera Kurnia Sari, 202210050311080. IMPLEMENTASI PELAYANAN TERPADU DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA (STUDI PADA KANTOR DESA SUMBEREJO KOTA BATU)

Dosen Pembimbing : Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Pelayanan Terpadu dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo, Kota Batu, dengan fokus pada aspek ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, transparansi informasi, responsivitas, dan aksesibilitas publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif secara lebih cepat dan efisien. Namun, masih terdapat kendala dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan penyampaian informasi yang belum sepenuhnya konsisten.

Analisis berdasarkan teori New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003) menunjukkan bahwa pelayanan publik di Desa Sumberejo telah mencerminkan semangat *servicing citizens, not steering customers*, di mana aparatur desa berupaya melayani masyarakat secara partisipatif, humanis, dan transparan. Meski demikian, peningkatan pada aspek komunikasi publik, pemerataan akses teknologi, serta pelatihan aparatur masih diperlukan agar pelayanan terpadu benar-benar inklusif dan berorientasi pada kepentingan warga.

Kata Kunci: *Pelayanan Terpadu, Pemerintahan Desa, New Public Service, Aksesibilitas Informasi, Transparansi, Kualitas Pelayanan Publik.*

Fera Kurnia Sari, 202210050311080. IMPLEMENTATION OF INTEGRATED SERVICES IN VILLAGE GOVERNANCE (A STUDY AT SUMBEREJO VILLAGE OFFICE, BATU CITY).

Dosen Pembimbing : Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A.

ABSRTACK

This study aims to analyze the implementation of Integrated Services in the administration of government in Sumberejo Village, Batu City, with a focus on aspects such as timeliness, compliance with procedures, information transparency, responsiveness, and public accessibility. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation.

The research results indicate that the implementation of Integrated Services in Sumberejo Village has provided convenience for the community in handling various administrative needs more quickly and efficiently. However, there are still obstacles in terms of limited human resources, technological infrastructure, and the delivery of information, which is not yet completely consistent.

Analysis based on the New Public Service theory (Denhardt & Denhardt, 2003) shows that public services in Sumberejo Village have reflected the spirit of serving citizens, not steering customers, where village officials strive to serve the community in a participatory, humanistic, and transparent manner. Nonetheless, improvements in public communication, equitable access to technology, and training for officials are still needed to ensure that integrated services are truly inclusive and oriented toward the interests of the residents.

Keywords: *Integrated Services, Village Governance, New Public Service, Information Accessibility, Transparency, Quality of Public Services.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Pelayanan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pada Kantor Desa Sumberejo Kota Batu)”**. Penulis bersyukur atas keberkahan dan karunia dari Allah SWT, sehingga penulis diberikan kemampuan, kekuatan sehingga bisa menyelesaikan karya tulis berupa skripsi ini dengan baik, lancar dan maksimal.

Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan, serta untuk memenuhi tugas akhir yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini disusun sebagai bentuk kontribusi akademik dalam mengkaji dan mengevaluasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu dalam Pemerintahan Desa, khususnya pada Pelayanan kepada masyarakat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi tingginya kepada semua pihak yang telah membantu di dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini, Ucapan terimakasih ini ditujukan antara lain, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Fauzik Lendriyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Ali Roziqin, S.AP., M.P.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang yang turut memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A. selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah bersedia dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan staf administrasi di Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Muhammadiyah Malang, atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap jajaran Kantor Desa Sumberejo, khususnya Kepala Desa yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan, Sekretaris Desa yang membantu dalam kelancaran administrasi, Kepala Ruang Pelayanan yang selalu berkomitmen meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat, serta seluruh perangkat desa yang telah berperan aktif dalam memberikan informasi, bimbingan, dan kerjasama selama proses penyusunan karya ini. Dukungan dan kontribusi yang diberikan menjadi bagian penting dalam memperkaya isi serta melengkapi penelitian ini.
7. Untuk teman-teman seperjuangan, khususnya Baiduri karena sudah selalu membersamai penulis hingga detik ini. Terima kasih karena udah mau menjadi sahabat sejak semester awal meskipun kita berpisah kelas tapi setidaknya persahabatan kita masih tetap terjaga sampai sekarang, semoga kedepannya tetap sama yaa. Serta untuk beberapa teman-teman Angkatan 22 terimakasih banyak untuk kepedulian dan supportnya selama ini, maaf tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya tercinta, Ibu dan Bapak, yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan. Tanpa doa tulus dan pengorbanan yang tak pernah berhenti, saya tidak akan mampu menyelesaikan karya ini dengan baik.
9. Terima kasih juga saya sampaikan kepada teman-teman tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan sepanjang proses penyusunan karya ini. Kehadiran kalian bukan hanya menjadi penyemangat di kala sulit, tetapi juga menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang membuat penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik.

10. Serta untuk semua orang terdekat dan terkasih, terimakasih banyak ya untuk supportnya selama ini, terimakasih telah menjadi pijakan sesaat bagi penulis untuk bisa bangkit dan melanjutkan karya skripsi ini. Jasa jasa kalian sungguh berarti dan berharga bagi kehidupan penulis saat ini dan untuk setelahnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang politik pemilihan dan pemerintahan, serta menjadi referensi yang berguna bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Aminn

Terimakasih

Malang, 02 November 2025

Fera Kurnia Sari



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Praktis.....	7
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.5 Definisi Konseptual.....	8
1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	9
1.6 Definisi Operasional.....	10
1.7 Metode Penelitian.....	11
1.7.1 Sumber Data.....	11
1.7.2 Lokasi dan waktu Penelitian.....	12
1.7.3 Subjek Penelitian.....	12
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	13
1.7.5 Teknik Analisa Data.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Teori.....	26
2.2.1 Implementasi Pelayanan Terpadu.....	27
2.2.2 Integrasi Layanan Publik.....	28
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	29
BAB III.....	32
DESKRIPSI WILAYAH.....	32

3.1	Kondisi Umum Desa Sumberejo	32
3.2	Kondisi Geografis	35
3.3	Kondisi Demografis	37
3.4	Kondisi Sosial Budaya	42
3.5	Tingkat Pendidikan	46
3.6	Struktur Organisasi Kelembagaan	49
BAB IV	51
PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	51
4.1	Implementasi Pelayanan Terpadu	51
4.1.1	Tingkat Kepatuhan Masyarakat dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu.....	51
4.1.2	Pelaksanaan Program Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo	57
4.1.3	Kemudahan Akses Kebijakan Informasi dalam pelayanan terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu	60
4.2	Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo Kota Batu ..	70
4.2.1	Ketepatan Waktu Dalam Pengajuan Permohonan Serta Penyelesaian Pelayanan Terpadu di Desa Sumberejo.....	71
4.2.2	Responsivitas dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terpadu Desa Sumberejo Kota Batu	77
4.2.3	Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terpadu	82
4.2.4	Aksesibilitas Informasi Publik Melalui Pelayanan Terpadu bagi Masyarakat di Desa Sumberejo Kota Batu	87
4.2.5	Tanggapan Aparatur Desa terhadap Permintaan dan Keluhan Masyarakat.....	92
BAB V	96
KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

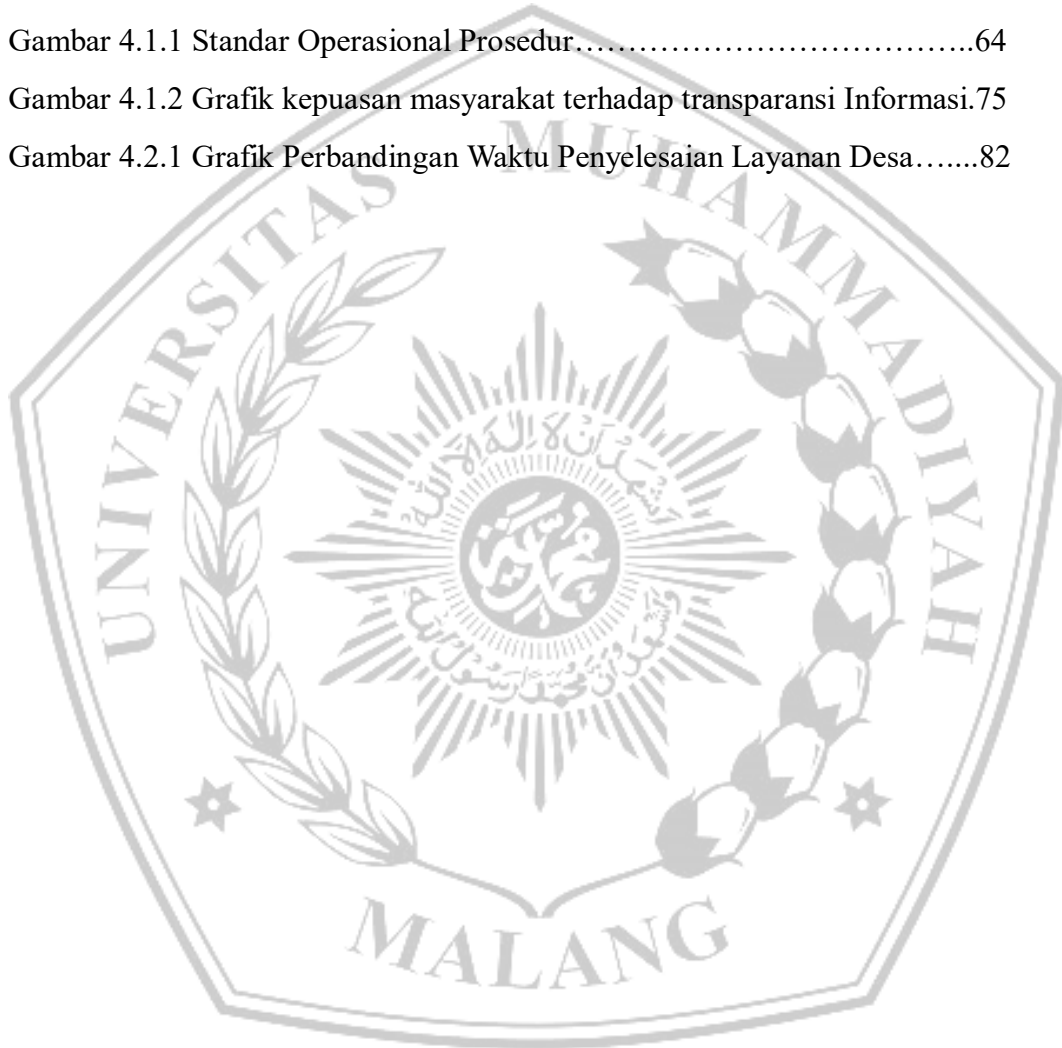
DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Daftar Kesenian Yang ada di Desa Sumberejo.....	57
Tabel 3.5 Jumlah Lembaga formal yang ada di Desa Sumberejo.....	59
Tabel 3.6 Struktur organisasi Perangkat Desa Sumberejo.....	61
Tabel 4.1.1 Persentase Kepatuhan Warga terhadap Prosedur Pelayanan Terpadu.....	67
Tabel 4.1.2 Keterbukaan Informasi Pelayanan Terpadu Di Desa Sumberejo....	73
Tabel 4.2.2 Distribusi Persepsi Kepuasan Masyarakat.....	88
Tabel 4.2.3 Aksesibilitas Informasi Melalui Pelayanan Terpadu.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Penurunan Jumlah Keluhan Masyarakat Desa Sumberejo.....	16
Gambar 3.1 Peta Wilayah Desa Sumberejo.....	45
Gambar 3.3 Diagram Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan.....	50
Gambar 3.4 Diagram Perbandingan Jumlah Pekerjaan Penduduk.....	51
Gambar 4.1.1 Standar Operasional Prosedur.....	64
Gambar 4.1.2 Grafik kepuasan masyarakat terhadap transparansi Informasi.....	75
Gambar 4.2.1 Grafik Perbandingan Waktu Penyelesaian Layanan Desa.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Ruang Pelayanan Terpadu.....	105
Lampiran 2 Tampilan Papan Informasi dan Persyaratan Administrasi.....	105
Lampiran 3 kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait standar prosedur pelayanan di Desa Sumberejo.....	106
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara.....	106



DAFTAR PUSTAKA

- Adiwidjaja, I., Suprojo, A., & Pige, Y. T. (2023). Analysis of the Quality of Public Servants in Sumberejo Village. *Indonesian Social Science Review*, 1(2), 52–60.
- Affan, I. (2021). Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *DE LEGA LATA Jurnal Ilmu Hukum*, 6, 131.
- Agus Sjafari, & Anisa Putri Ramdani. (2023). POLICY IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ONE STOP SERVICES (PTSP) ON THE JAKARTA EVOLUTION ELECTRONIC PLATFORM (JakeVO) IN THE CITY OF EAST JAKARTA. *NIAGARA Scientific Journal*, 15(1), 1–15. <https://doi.org/10.55651/juni.v15i1.12>
- Agustina, E., Eko Saputra, H., Imanda, A., Lorita, E., & . M. (2024). Level of Community Satisfaction with Business Licensing Services Through the OSS RBA System at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Services (DPMPTSP) in Bengkulu City. *KnE Social Sciences*, 2024, 372–393. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i7.15517>
- Andriansyah, M., Rahayu, I., & Enggok, M. S. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin. 1.*
- Asriadi, A. A., Salam, M., Nadja, R. A., Fudjaja, L., Rukmana, D., Jamil, M. H., Arsyad, M., Rahmadanih, & Maulidiyah, R. (2024). Determinants of Farmer Participation and Development of Shallot Farming in Search of Effective Farm Management Practices: Evidence Grounded in Structural Equation Modeling Results. *Sustainability (Switzerland)*, 16(15). <https://doi.org/10.3390/su16156332>
- Baharuddin, A. (2020). Overview of Public Services at the One-Stop Investment and Integrated Service Office of South Sulawesi. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 131. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.12096>
- Balounová, Z. (2021). Neutrality in public service interpreting. *Verba Hispanica*, 29(1), 13–29. <https://doi.org/10.4312/vh.29.1.13-29>
- Bastardo, R., Pavão, J., & Rocha, N. P. (2024). Methodological Quality of User-Centered Usability Evaluation of Digital Applications to Promote Citizens' Engagement and Participation in Public Governance: A Systematic Literature Review. *Digital*, 4(3), 740–761. <https://doi.org/10.3390/digital4030038>
- Darwis, D., Haning, M. T., & Indar, N. I. N. (2020). Restrukturisasi Organisasi dan Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 365–380. <https://doi.org/10.26618/kjap.v6i3.4352>

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). No TitleThe New Public Service: Serving, Not Steering. Routledge. In *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledg.
- Diana, B. A., & Aulina, R. (2021). Analisis Dampak Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta (Service poin pelayanan perizinan Pasar Rebo). *Jejaring Administrasi Publik*, 13(1), 18–34. <https://doi.org/10.20473/jap.v13i1.29352>
- Gao, Z., Wu, S., Wei, Y., Ibrahim, M., Abdelhamid, H. N., Jiang, G., Cao, J., Sun, X., & Wen, Z. (2024). Holistic and localized preparation methods for triboelectric sensors: principles, applications and perspectives. *International Journal of Extreme Manufacturing*, 6(5), 52002. <https://doi.org/10.1088/2631-7990/ad4fca>
- Haryani, T. N., & Prihantoro, B. S. (2022). Evaluasi Faktor Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tamansari Kabupaten Boyolali. *Wacana Publik*, 16(1), 9–20. <http://wacanapublik.stisipoldharmawacana.ac.id/index.php/politik/article/view/28%0Ahttp://wacanapublik.stisipoldharmawacana.ac.id/index.php/politik/article/download/28/24>
- HASSAN, K. I., FATILE, J. O., & ASHADE, O. (2023). Assessment of Artificial Intelligence in Public Administration: Implications for Service Delivery in Lagos State Public Service. *BVIMSR Journal of Management Research*, 15(2), 120–138. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=176526797&site=ehost-live>
- Hattingh, L., Baysari, M. T., Foot, H., Sim, T. F., Keijzers, G., Morgan, M., Scott, I., Norman, R., Yong, F., Mullan, B., & Jackson, C. (2024). OPTimising MEDicine information handover after Discharge (OPTMED - D): protocol for development of a multifaceted intervention and stepped wedge cluster randomised controlled trial. *Trials*. <https://doi.org/10.1186/s13063-024-08496-w>
- Hill, M., & Duffy, A. (2022). A Digital Support Platform for Community Energy: One-Stop-Shop Architecture, Development and Evaluation. *Energies*, 15(13). <https://doi.org/10.3390/en15134763>
- Huque, A. S., & Ferdous, J. (2024). Electronic public service delivery: progress and challenges in Bangladesh. *Public Administration and Policy*, 27(1), 19–30. <https://doi.org/10.1108/PAP-06-2023-0090>
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>

- Ikhsan, M., Dly, N., Siregar, N. A., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Implementasi sistem pelayanan izin usaha secara terpadu terhadap kualitas pelayanan publik pada dpmpmsp kota medan 1, 2, 3,4,. 11(01)*, 10169–10172.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Khokhar, R. H., Rankothge, W., Rashidi, L., Mohammadian, H., Ghorbani, A., Frei, B., Ellis, S., & Freitas, I. (2024). A Survey on Supply Chain Management: Exploring Physical and Cyber Security Challenges, Threats, Critical Applications, and Innovative Technologies. *International Journal of Supply and Operations Management*, 11(3), 250–283. <https://doi.org/10.22034/IJSOM.2024.110219.2975>
- Liptáková, M., Malý, M., Orliková, H., Špačková, M., Limberková, R., & Kynčl, J. (2024). *MONITORING THE EFFECT OF VACCINATION ON MUMPS CASES COMPLICATIONS IN THE CZECH REPUBLIC - SURVEILLANCE DATA 2013 – 2022 SPREMLJANJE UČINKA CEPLJENJA NA ZAPLETE PRI PRIMERIH MUMPSA NA ČEŠKEM – NADZORNI PODATKI 2013 – 2022*. 63(4), 205–213. <https://doi.org/10.2478/Sjph-2024-0027.MONITORING>
- Mandagi, M., Mantiri, J., & Mewengkang, V. T. (2023). Public Service Arrives Departure Through the Integrated Licensing Service Information System in Making Nurse Practice Permits (Study at the Manado City Investment and One-stop Integrated Service Office). *KnE Social Sciences*, 2023, 374–384. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13011>
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50893>
- Nadeem, M., Azam, M., Asim, M., Al-Rashid, M. A., Puan, O. C., & Campisi, T. (2021). Does bus rapid transit system (Brts) meet the citizens' mobility needs? evaluating performance for the case of multan, pakistan. *Sustainability (Switzerland)*, 13(13). <https://doi.org/10.3390/su13137314>
- Nailufari, N. N., & Dewi, S. F. (2024). *Implementasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Bendar Sedap Kecamatan Siulak Kabupaten Kerinci*. 8, 9801–9807.
- Nawi, R. (2022). Efektifitas Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 6(2), 38–53.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/19758/19357>

- Prasetyo, A., Irawan, D., Sensuse, D. I., Lusa, S., Wibowo, P. A., & Yulfitri, A. (2023). Evaluation of e-Service Quality Impacts Customer Satisfaction: One-Gate Integrated Service Application in Indonesian Weather Agency. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(1), 145–152. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2023.0140116>
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SISTEM INFORMASI MOJOKERTO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Purwadi, P., Asmara, A. Y., Nashihuddin, W., Pradana, A. W., Dinaseviani, A., & Jayanthi, R. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di China: Suatu Pembelajaran bagi Pemerintah dalam Peningkatan Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(1), 86–113. <https://doi.org/10.25077/jakp.5.1.86-113.2020>
- Putra, F., Hapsa, H., & Saadah, M. (2021). One Stop Service (OSS) Implementation Analysis In the Human Resource Development and Staffing Agency (BKPSDM) of Jambi City. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 6(2), 194–211. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v6i2.30472>
- Rahayu, N. S., & Lubis, A. W. (2022). Menganalisis Efektifitas Sistem Pengendalian Internal terhadap Pelayanan Publik pada Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 144–152. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i2.1278>
- Reflinda, R. (2024). Peranan Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 8(1), 1–14. <https://doi.org/10.36057/jips.v8i1.649>
- Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 239–251. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Susanto, F., Zuhri, K., Fahurian, F., & Hendri, R. (2022). Perancangan Aplikasi QR Code Pendaftaran Perizinan Berbasis Android Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Informatika (JEDA)*, 3(2). <https://doi.org/10.57084/jeda.v3i2.996>

- Taher, R., Hall, C. L., Bergin, A. D. G., Gupta, N., Heaysman, C., Jacobsen, P., Kabir, T., Kalnad, N., Keppens, J., Hsu, C. W., McGuire, P., Peters, E., Shergill, S., Stahl, D., Stock, B. W., & Yiend, J. (2024). Developing a process for assessing the safety of a digital mental health intervention and gaining regulatory approval: a case study and academic's guide. *Trials*, 25(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s13063-024-08421-1>
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 33–41. <https://doi.org/10.54783/jv.v1i1.203>
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134–146. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>
- Umar, A., Amrin, Madani, M., Farida, U., Yusriadi, Y., Tamsa, H., Bahtiar, Ansar, Yahya, M., Nurnaningsih, Alam, S., Gunawan, H., Darwis, Sahabuddin, C., Jamaluddin, Misbahuddin, Elpisah, Akbar, Z., Sakkir, G., ... Misnawati, M. (2019). One-stop service policy as a bureaucratic reform in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(2), 1–12.
- Vitalaru, B., & Pena-íaz, C. (2024). Technology for Public Service Translators and Interpreters in Spain: Enhancing Employability Through Training. *Ikala*, 29(2), 1–20. <https://doi.org/10.17533/udea.ikala.354428>
- Wasdi, W., Harits, B., & Muliawaty, L. (2021). Service Characteristics Model to Make Optimum Services in Investment Department and One-Stop Integrated Service of Ciamis Regency. *Pasundan Social Science Development*, 1(2), 55–68. <https://doi.org/10.56457/pascidev.v1i2.1>
- Wiadnyana, D. G. A., Gama, G., & Rismawan, P. A. E. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kedisiplinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gianyar. *Jurnal Emas*, 2(2), 1–15.
- Widanti, N. P. T., Raka, A. A. G., & Atmadja, I. M. S. (2019). The Implementation of One-Stop Integrated Service Policy in Klungkung Regency. *Iapa Proceedings Conference*, 303. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2019.240>
- Yanti, F. D., Winarti, N., & Pratama, R. A. (2024). Effectiveness of Online-Based Licensing Services in the Department of Capital Investment and One-Door Integrated Services (Dpmpstsp) of Batam City in 2022. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 420–430.
- Yulianti, A. (2022). Integrasi Menuju Sistem Pelayanan Elektronik Berbasis

202210050311080
Fera Kurnia Sari
Prodi Ilmu Pemerintahan

Kebutuhan Masyarakat. *Andragogi: Jurnal Pendidikan ...*, 10, 96–104.
<http://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/view/130%0Ahttp://andragogi.babelprov.go.id/index.php/bkpsdmd/article/download/130/30>

Zakeri. (2022). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SiCantik PADA DPMPTSP KABUPATEN KARIMUN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Pro Bisnis*, 11(1), 19–30.

Zulmasyhur; Sugianto, E. (2024). Toward Equal Access To Public E-Government In Semarang City. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 19(1), 89–110.





**LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

**SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa **di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:**

Nama : Fera Kurnia Sari
NIM : 202210050311080
Judul TA/Skripsi : Implementasi Pelayanan Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pada Kantor Desa Sumberjo Kota Batu).
Pembimbing : Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	9%	10%	7%	2%	1%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd.

**Malang, 14 November 2025
Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan**

