

SKRIPSI

***PUBLIC TRUST* DALAM PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGKEP**

NUR ALISA PUSPITA SARI

E011191078



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Nur Alisa Puspita Sari (E011191078). Public Trust dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Xv + 118 Halaman + 3 gambar + 5 tabel + 29 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si. dan Prof. Dr. Moh.Thahir Haning, M.Si.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari peningkatan kredibilitas suatu pelayanan dalam masyarakat. Dan sebaliknya, penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang baik, maka lambat laun akan membuat masyarakat menjadi enggan percaya dengan lembaga tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep selaku instansi pelaksana administrasi kependudukan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional. Namun, kenyataannya pelayanan KTP masih kurang dan menimbulkan banyak keluhan serta berdampak pada kepercayaan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis komitmen yang kredibel, Ketulusan, Kejujuran, Kompetensi, dan Keadilan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber langsung dari informan dan data sekunder yang bersumber dari dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep yang diukur menggunakan 5 (lima) indikator menurut Kim (2005) yaitu komitmen yang kredibel, dan ketulusan sudah tergolong baik. Terbukti dengan kesesuaian standar prosedur serta pemberian pelayanan sesuai dengan jam pelayanan, tidak adanya niat terselubung pegawai dalam memberikan pelayanan dan menghargai pemohon. Sedangkan, indikator Kejujuran, Kompetensi, dan Keadilan belum maksimal karena kurang terbukanya pegawai terkait informasi dan belum adanya inisiatif untuk memberitahukan informasi kepada pemohon, terdapat pegawai yang kurang cermat dan teliti dalam menjalankan tugasnya sehingga terjadi kesalahan dalam pemeriksaan berkas dan pencetakan KTP, serta terdapat pegawai yang mewajarkan nepotisme dalam pelayanan dan beberapa kenalan pemohon yang mengalami diskriminasi sehingga merekomendasikan untuk menghubungi atau menggunakan "orang dalam". Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep perlu lebih terbuka kepada pemohon dengan memanfaatkan media sosial dan berkomunikasi dengan pemohon.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk, Kepercayaan Publik



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Public Trust In Regional Population And Civil Registry Office For Their Service On Making The Residents' Identity Cards In Pangkep. Xv + 118 Pages + 3 Pictures + 5 Tables + 29 References + Appendix + Guidance by Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si. and Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si.

An arrangement for public service can be considered good depending on the credibility to it. And a poor public service will over time cause the office to lack credibility. Pangkep regional population and civil registry office as the one responsible for demographic administration must provide public services equally and profesionnally. However, those services on identity cards are found lacking and giving rise to residents' complaint which affects their trust in using them.

This research aims to describe and analyse an honourable commitment, sincerity, honesty and impartiality from the regional population and civil registry office in Pangkep. This is a qualitative study that is descriptive. It uses both primary data directly collected from the informants and secondary data from relevant documents.

Research findings indicate that public trust in Pangkep regional population and civil registry office for their service on making the residents' identity cards which is quantified based on five indicators according to Kim (2005) suggests an Credible Commitment and benevolence. Supported by a standard of appropriate procedure, scheduled service administration, the lack of ulterior motives for employees giving services and appreciating residents' requests. Meanwhile, indicators like honesty, competency and fairness are not shown to run maximally due to the lack of transparency from the employees regarding information, lacking initiative to inform applicants, there were less careful and conscientious employees in doing their jobs which causes some errors in file examinations and printing identity cards and there were employees that offered nopotism as well for the service and some applicants who felt discriminated chose to conviniently ask their acquaintances who work in the office. Therefore, Pangkep regional population and civil registry office needs to be more transparent to applicants like using social media and direct communication with them.

Keywords : Demographic Administration, Identity Cards, Public Trust



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Nur Alisa Puspita Sari

NIM : E01119 1078

Program Studi : Ilmu Administasi Publik

Judul : *Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "*Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep" benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 09 Juni 2023

Yang Menyatakan



Nur Alisa Puspita Sari



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Alisa Puspita Sari

NIM : E01119 1078

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : *Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 09 Juni 2023

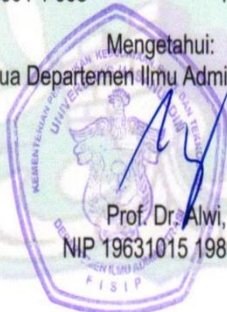
Pembimbing I

Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
NIP 196601231 198601 1 005

Pembimbing II

Prof. Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si
NIP 19570507 198403 1 001

Mengetahui:
Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Alisa Puspita Sari

NIM : E01119 1078

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : *Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

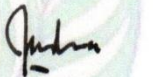
Makassar, 09 Juni 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Prof.Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si

()

Sekretaris : Prof.Dr. Moh. Thahir Haning, M.Si

()

Anggota : 1. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si

()

2. Irma Aryanti Arif, S.Sos., M.Si

()

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.....

Segala puji dan syukur yang mendalam penulis panjatkan atas kehadiran **Allah SWT** yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Public Trust dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep**” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Serta tak lupa pula salam dan shalawat selalu tercurahkan kepada **Nabi Muhammad SAW**.

Alhamdulillah penulis bersyukur bisa sampai tahap ini, sehingga penulis berterima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan dan percaya bahwa penulis bisa, meskipun banyak ujian yang menghampiri di setiap proses yang dijalani. penulis menyadari bahwa seorang manusia biasa tidak luput dari kesalahan serta kekeliruan baik itu disengaja maupun tidak disengaja. Seperti halnya dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna sehingga peneliti dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Selain itu, dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kendala, tetapi berkat rahmat Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala yang dihadapi dapat diselesaikan.

Dengan segala kerendahan hati dan segenap cinta serta hormat kepada kedua orangtua penulis yang senantiasa dengan ikhlas mendoakan dan menjadi penyemangat penulis, Ayahanda tercinta **Baharuddin HB** dan Ibunda **Marliah HM** terimakasih banyak atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis dengan setulus hati telah merawat serta mendidik, tak lupa pula memberikan nasihat-nasihat yang menjadi semangat bagi penulis selama menempuh masa pendidikan. Dan juga, terimakasih kepada kakak-kakakku **Muhammad Badrun Barli, S.Pd** dan **Nur Anita Syamsi Syafitri, S.Pd** serta suami **Muhammad Azwar Mandacingi, S.H** yang tiada hentinya memberikan masukan dan dukungan moral serta finansial kepada penulis hingga saat ini.

Selain itu, baik pada saat menempuh perkuliahan sampai dengan penelitian skripsi, peneliti juga mendapatkan banyak dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
2. Bapak **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
3. **Prof. Dr. Alwi, M.Si.** selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta ilmu sejak pertama kali duduk dibangku kuliah hingga penyelesaian studi.
4. **Prof. Dr. Muhammad Akmal Ibrahim, M.Si.** selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi dan **Prof. Dr. Mohammad Thahir Haning, M.Si.** selaku Dosen Pembimbing II

yang telah meluangkan waktunya, pikiran, memberikan saran dan kritik membangun yang sangat membantu dalam penelitian skripsi ini.

5. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.** dan **Irma Ariyanti, S.Sos., M.Si.** selaku Dosen Penguji dalam sidang proposal dan skripsi. Terima kasih banyak telah memberikan saran, masukan, dan kritik yang sangat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. **Para Dosen Departemen Ilmu Administrasi Publik** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin terima kasih banyak penulis ucapkan atas didikan, ilmu, dan motivasi yang selama ini diberikan, semoga apa yang penulis peroleh dapat dimanfaatkan sebaik mungkin.
7. **Seluruh Staf Departemen Ilmu Administrasi Publik (Ibu Rosmina, Ibu Cia)** dan **seluruh Staf di lingkup FISIP UNHAS** tanpa terkecuali. Terima kasih atas seluruh bantuannya selama ini baik selama perkuliahan hingga saat ini.
8. Terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep **Arisal Hasan, S. IP.**, Sekretaris **Drs. Ahmad Dian.**, Kepala bidang bagian Umum dan Kepegawaian **Abdullah, S.Sos.**, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk **Mashuran Sakkirang, S.Sos, M.Si.**, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep **Nurfa, M.Syarkawi, Arief Hermwan, HERNI** serta **seluruh jajarannya** tanpa terkecuali dan **kak Novia, ibu Salma, Dahlia, ibu Jumariah, ibu Asyirah** serta **Seluruh Pemohon** yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian di lokasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

9. Saudara-Saudara tak sedarah tetapi melebihi dari saudara yang disebut sebagai **RUMAH (Yuyu, Via, Besse, Resti, Naurah, Dibar, Rahimah, Uta, Tasya, Syl)**. Terima kasih telah kebersamai dari awal perkuliahan hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam menyemangati, mengingatkan, menguatkan, memberikan dukungan serta doa.
10. Terima kasih kepada kawan-kawan yang telah kebersamai dan membantu penulis baik dari awal perkuliahan hingga saat ini, **Saiful Islam, Naufal Asril Efendi, Naylawati Bahtiar, Nova Nur Kirana, Nur Hidayanti Zalsabila, Amal Hamdikah, Amar Ma'ruf, Sri Rahmati Dewi, Fatma Sri Fatimah** dan **St Hajar**. Sukses untuk kita semua, aamiin....
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan selama perkuliahan di kampus **MIRACLE 2019** yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi keluarga dan saudara kurang lebih selama 4 tahun. Terima kasih banyak atas segala dukungan, bantuan, cerita dan pengalamannya selama perkuliahan. **MAJU BERSAMA, MERAH MIMPI, LUAR BIASA.**
12. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** atas segala pengalaman, kebersamaan, cerita, dan proses belajar yang telah dilalui peneliti.
13. Terima kasih kepada Ibu **Dr. Asrianny, S.Hut, M.Si.** selaku dosen Pembimbing KKN, **Pak Nasruddin beserta Keluarga** yang telah memberikan tempat tinggal yang layak selama pelaksanaan program wilayah perhutanan sosial di Desa Bukit Sutra, teman-teman peserta KKN Tematik Gelombang 108 Universitas Hasanuddin terkhusus **Posko 2**

Macakka yang telah memaklumi penulis dan memberikan pengalaman baru selama ber-KKN.

14. Terima kasih juga sebanyak-banyaknya kepada **Pak Vian dan Ibu Riska** selaku dosen Modul Nusantara Nawasena **serta teman teman kelompok Nawasena** tanpa terkecuali dan teman-teman mahasiswa pertukaran *Inbound* Universitas Diponegoro terkhusus **Mei Siringo-Ringo, Intan Eliana Putri, Nurul Amalia, Maulidia, Elfrida Aruan, Maria**. Semoga kita bisa sukses di jalan masing-masing, dan kelak kita bisa berkumpul ditempat yang berbeda dengan cerita yang lebih beragam.
15. Terima kasih kepada **Nur Annisa Ali** dan **Alinda** sepupu yang telah membantu, mendukung dengan memberikan saran, masukan serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga saat ini. Semoga kita semua bisa mencapai apa yang diinginkan dan semoga sukses dijalanannya masing-masing. *Aamiin ya Allah.....*
16. Terima kasih banyak kepada dua orang kakak beradik **Muhammad Akbar Haeruddin** dan **Novita Putri** sebagai *support system* penulis yang telah menemani, membantu, serta memberikan dukungan dan semangat baik moral maupun tenaga kepada penulis selama penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
17. *Renjun, Doyoung, Haechan, Jaehyun, Taeyong, Hendery, Xiaojun dan member NCT lainnya*, terima kasih karena sudah menjadi motivasi dan memberikan semangat kepada penulis sebagai *Nctzen*.

18. Teruntuk dua ekor anabul penulis, Hacı dan Moci yang telah menjadi tempat melepas penat dan stress penulis dengan segala tingkah *randomnya* dan kelucuan serta keimutan yang dapat membuat penulis menjadi tenang dan senang untuk memulai kembali penyusunan skripsi ini.

Terima kasih banyak untuk seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doanya untuk peneliti yang tidak dapat dituliskan satu-satu oleh peneliti. Peneliti berharap semoga dengan adanya tulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan semua pihak yang membacanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan yang ada.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 09 Juni 2023

Nur Alisa Puspita Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Konsep Pelayanan Publik	11
II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
II.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	13
II.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	16
II.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	17
II.1.5 Standar Pelayanan Publik.....	19
II.1.6 Kualitas pelayanan publik	20
II.2 Konsep Kepercayaan Publik	22
II.2.1 Pengertian Kepercayaan Publik.....	22
II.2.2 Indikator Kepercayaan Publik	25
II.3 Kerangka Pikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
III.1.1 Pendekatan penelitian	34
III.1.2 Lokasi penelitian	34
III.1.3 Fokus penelitian.....	34
III.1.4 Sumber Data penelitian.....	35
III.1.5 Subjek penelitian.....	36
III.1.6 Teknik pengumpulan data.....	37
III.1.7 Teknik Analisis data	37

BAB IV GAMBARAN UMUM	39
IV.1 Deskripsi Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	39
IV.1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan	41
IV.2 Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep	43
IV.2.1 Visi, Misi, dan Motto atau Slogan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep	44
Adapun Visi, dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep adalah sebagai berikut:.....	44
IV.2.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep	45
IV.2.3 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.....	47
BAB V HASIL PENELITIAN.....	56
V.1 Komitmen yang Kredibel	56
V.2 Ketulusan	63
V.3 Kejujuran	68
V.4 Kompetensi	71
V.5 Keadilan	79
BAB VI PENUTUP.....	87
VI.1 Kesimpulan	87
VI. 2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	33
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep	55
Gambar V.1 Alur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Wilayah Kabupaten Pangkep Berdasarkan Persentase Luas Wilayah, Jumlah Pulau, Tinggi Wilayah dan Jarak ke Ibukota Kabupaten Tahun 2022	40
Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Tahun 2021-2022 Kabupaten Pangkep Berdasarkan Kecamatan	41
Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis di Kabupaten Pangkep 2022	42
Tabel IV.4 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Golongan dan Tingkat Pendidikan	46
Tabel V.1 Ketentuan Jam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep	60

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam era reformasi saat ini, isu terkait pelayanan publik semakin mencuat kepermukaan. Permintaan pelayanan publik yang terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, adanya kesadaran masyarakat, kemajuan pendidikan, meningkatnya kesejahteraan, perbaikan kesehatan dan perubahan lingkungan yang terus berkembang menyebabkan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik. Berkenaan dengan hal ini, maka pemerintah selaku pemberi layanan publik harus mampu merespon tuntutan, aspirasi dan pelanggaran yang terjadi di masyarakat.

Negara berkewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Selain itu, Negara juga berkewajiban membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Denhardt dalam (Ningtyas, 2018), membangun hubungan dan kepercayaan pada masyarakat sangat penting bagi suatu instansi publik. Dengan adanya hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi, maka masyarakat akan memiliki kepercayaan yang lebih, sehingga masyarakat akan menganggap bahwa proses pelayanan di instansi tersebut adalah pilihan yang tepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari peningkatan kredibilitas suatu layanan dalam masyarakat dan sebaliknya ketika layanan yang diberikan tidak baik, maka lambat laun akan membuat masyarakat menjadi enggan atau tidak percaya lagi dengan lembaga tersebut.

Kepercayaan publik yang dibangun oleh suatu instansi membuktikan bahwa pemerintah memiliki kapasitas yang memumpuni atau tidak. Menurut Zhao & Hu dalam (Subekti & Pribadi, 2022), Institusi pemerintah dengan tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan mampu beroperasi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan institusi pemerintah yang memiliki tingkat kepercayaan publik yang rendah.

Kepercayaan publik merupakan keadaan di mana masyarakat percaya bahwa pemerintah dengan segala upayanya mampu menyelesaikan berbagai masalah publik. Kepercayaan diartikan sebagai penilaian kolektif dari suatu kelompok kepada kelompok lain (Hidayat et al., 2022). Menurut Park & Blenkinsopp dalam (Khairudin et al., 2021), kepercayaan publik muncul ketika pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dapat memperlihatkan kinerja yang kompeten, bisa diandalkan, jujur, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengalaman masyarakat berinteraksi dengan institusi pemerintah berpengaruh pada terciptanya kepercayaan pada institusi tersebut. Ketika masyarakat berinteraksi dengan institusi tertentu dan menilai bahwa institusi dan pegawainya bersifat terbuka, akses informasi mudah, dan mampu memenuhi kebutuhan baik barang ataupun jasa maka pengalaman tersebut akan membentuk rasa kepercayaan terhadap pemerintah. Menurut Kim dalam (Dwiyanto, 2011), ketika pemerintah mengabaikan kepentingan masyarakat dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat, atau gagal dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka hal itu akan menurunkan tingkat kepercayaan publik. Oleh

karena itu, kepercayaan publik sangat bergantung pada apa yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Ketika pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat maka akan menciptakan kenyamanan bagi penerima layanan. Kenyamanan pelayanan inilah yang akan mendorong terciptanya kepercayaan bagi publik. Menurut Kim dalam (Dwiyanto, 2011: 368-374; Haning et al., 2020: 24-37) ada 5 (lima) indikator kepercayaan publik antara lain komitmen yang kredibel (*credible commitment*), Ketulusan atau kebaikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*Fairness*).

Birokrasi publik idealnya harus melayani masyarakat dengan setulus hati dan tanpa terkecuali, memberikan kemudahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, adanya kejelasan baik dari segi prosedur maupun waktu penyelesaian, adaptif, dan responsif. Namun, fakta mengungkapkan bahwa masih ditemukan banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang dilakukan dalam pemberian pelayanan publik kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Berdasarkan laporan masyarakat dalam waktu triwulan II 2022 (Ombudsman, 2022), terdapat 3 (tiga) dugaan malaadministrasi yang paling tinggi. Pertama terkait laporan tidak memberikan layanan sebanyak 38,01%, yang berarti para aparat masih memiliki kecenderungan untuk selalu dilayani bukan berperan sebagai pemberi layanan. Kedua, penundaan secara berlarut

mencapai 34,55%, hal ini memperlihatkan kondisi birokrasi yang masih berbelit-belit dan lamban dalam memberikan pelayanan sehingga dapat disampaikan bahwa tidak ada kejelasan terkait standar pelayanan yang ditetapkan terutama mengenai kejelasan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan. Ketiga, menyangkut penyimpangan prosedur 11,99%, hal ini menimbulkan celah untuk terjadinya penyimpangan seperti pungutan liar, manipulasi data, dan sebagainya. Ketiga permasalahan tersebut menjadi akar permasalahan setiap tahunnya dan dapat berpengaruh pada kepercayaan dan legitimasi pemerintah di mata publik, karena pemerintah dan birokrasi belum mampu menempatkan dirinya menjadi institusi yang mampu melindungi serta memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 3 (tiga) kelompok pelayanan publik, yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang, dan kelompok pelayanan jasa. Kelompok pelayanan administratif mencakup dokumen seperti kartu tanda penduduk (KTP), akte nikah, akte kelahiran, stnk, izin mendirikan bangunan (imb), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya. Kelompok pelayanan barang mencakup jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Sedangkan, kelompok pelayanan jasa mencakup pendidikan, kesehatan, pemeliharaan, pos, penyelenggaraan transportasi.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi

yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 terkait perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, salah satunya yaitu E-KTP yang diatur dalam pasal 1 (14) "Kartu tanda penduduk elektronik atau E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk dilengkapi dengan cip yang menjadi identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana".

Instansi pemerintah yang menjadi pelaksana dalam bidang administrasi kependudukan tingkat Kabupaten/Kota ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang sedemikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangganya, termasuk dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satunya Kabupaten Pangkep yang memberikan tugas dan wewenang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melayani dalam bidang administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep selaku instansi pelaksana memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada masyarakat. Sesuai dengan SOP yang berlaku di mana adanya jaminan pelayanan meliputi: motto atau slogan "Pelayanan Yang Membahagiakan Masyarakat", budaya kerja 5S "Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun", jaminan kepastian waktu penyelesaian proses pelayanan, dan kejelasan persyaratan administrasi. Dan kompetensi petugas pelayanan meliputi: pendidikan minimal SLTA sederajat, ramah, tanggap dan cekatan, berorientasi pelayanan, empatik, komunikatif,

menguasai aplikasi SIAK, dan disiplin. Namun, kenyataannya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pangkep mendapat banyak keluhan.

Sebagai contoh, sesuai hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti (2/02/2023), menemukan masalah seperti ketika pemohon yang datang memiliki kenalan atau kerabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep maka akan langsung ke bagian pelayanan sehingga pengurusan dokumennya cepat lebih cepat dibandingkan pemohon yang tidak memiliki kenalan. Selain itu, dari data sekunder yang ditemukan salah satu penerima layanan berinisial M mengatakan bahwa dirinya pernah mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya beda beberapa hari dengan kenalannya. Tetapi yang terlebih dahulu mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah kenalannya, padahal dirinya yang lebih dulu melakukan permohonan. (Ali, 2022) https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/31791-Full_Text.pdf. Menurut Dwiyanto dalam (Baru & Sripeni, 2020), meluasnya praktik KKN (Kolusi, korupsi, dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi publik akan semakin mencoreng *image* birokrasi publik di mata publik.

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep diperburuk dengan masih terjadinya pelanggaran terhadap cetak e-KTP, seperti yang dikeluhkan warga yang kehilangan KTP dan harus menunggu hingga 2 tahun untuk mendapatkan KTP baru. Hal tersebut disebabkan karena kelangkaan atau tidak adanya blangko KTP yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep, dan dari kesulitan tersebut membuat warga mengambil jalan pintas lewat “uang pelicin” (unsur nepotisme). (Redaktur, 2020).

Masalah lainnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan belum mendekati kondisi ideal dari prosedur yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). Seperti saat peneliti melakukan observasi awal, peneliti melihat beberapa loket pelayanan sedang kosong dan tidak adanya perubahan nomor antrean yang tertera di monitor padahal kondisi saat peneliti melakukan observasi (2/02/2023) pemohon yang datang lumayan banyak, menyebabkan masyarakat menunggu lebih lama untuk dilayani, dan saat masyarakat melakukan perekaman KTP, masyarakat harus kembali menunggu karena pegawai mengobrol dengan pegawai lainnya. Selain itu, informasi terkait prosedur dan persyaratan penggantian KTP tidak tertera secara rinci di dinding disdukcapil kab. Pangkep dan SOP pelayanan yang lengkap dalam website resmi [DISDUKCAPIL KAB. PANGKEP \(pangkepkab.go.id\)](http://DISDUKCAPIL.KAB.PANGKEP(pangkepkab.go.id)), sulit untuk didapatkan. Menurut Dwiyanto dalam (Rohayatin et.al, 2017), masyarakat masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit, tidak terbuka, kurang informatif, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin adanya kepastian waktu, biaya, maupun hukum.

Masalah lainnya, terkait keramahan pegawai pelayanan kepada pemohon, dimana ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai tidak memberikan senyum kepada pemohon. Selain itu, observasi awal yang dilakukan peneliti (02/02/2023) adanya pegawai pelayanan di bagian loket depan yang kurang peduli dengan masyarakat yang kebingungan dan hanya bermain handphone tanpa ada inisiatif bertanya kepada pemohon kecuali masyarakat itu sendiri yang bertanya terkait persyaratan yang dibutuhkan, kemudian pegawai merespon pemohon dengan nada suara yang jutek dan raut wajah yang kurang ramah.

Dapat dilihat dari fenomena tersebut bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep masih kurang dan menimbulkan keluhan dari masyarakat serta berdampak pada kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “***Public Trust* dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep**”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Komitmen dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
2. Bagaimana Ketulusan dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
3. Bagaimana Kejujuran dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
4. Bagaimana Kompetensi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?
5. Bagaimana Keadilan dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Komitmen dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
2. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Ketulusan dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
3. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kejujuran dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
4. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Kompetensi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.
5. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Keadilan dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi berbagai pihak terkhusus pada penyelenggara pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep agar dapat memperbaiki, memperbaharui serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademik dan dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi dalam mengkaji masalah *Public Trust* dalam pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Konsep Pelayanan Publik

II.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Secara etimologis pelayanan berasal dari kata “layan” artinya membantu mengurus atau menyiapkan apa-apa yang diperlukan oleh seseorang. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan berkaitan dengan perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan, serta kemudahan yang diberikan. Menurut Moenir dalam (Sawir, 2020), mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Seorang administrator diharapkan akan mencerminkan sifat-sifat dalam memberikan pelayanan publik, memberikan pengayoman kepada masyarakat, dan pengabdian kepada kepentingan umum. Administrator ditekankan untuk lebih mengutamakan kepentingan umum dan memberikan servis kepada masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Dalam buku berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” menyimpulkan dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat dan atau organisasi lain yang memiliki kepentingan dengan organisasi yang bersangkutan, sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukann dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiansyah, 2018).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala jenis aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik meliputi pusat, daerah maupun lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada lembaga sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan hakikat pemerintah yaitu pemberi layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Tujuan pelayanan publik ialah menyiapkan pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima, dan mengenai pilihan dan cara aksesnya direncanakan serta disediakan oleh pemerintah (Sawir, 2020).

Pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya, negara dalam hal ini birokrat haruslah bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual tetapi berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, dan sebagainya (Sinambela et al., 2019).

II.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahmadana et al., 2020) jenis-jenis pelayanan publik, meliputi:

1. Pelayanan pemerintahan ialah pelayanan yang berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan perizinan, pajak, Kartu Tanda Penduduk (KTP), keimigrasian, dan Surat Izin Mengemudi (SIM).
2. Pelayanan pembangunan ialah pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk pemberian fasilitas kepada publik untuk mendukung berjalannya aktivitas sebagai masyarakat. Pelayanan ini berupa penyediaan jalan-jalan, Pelabuhan, trotoar, jembatan dan sebagainya.
3. Pelayanan utilitas ialah pelayanan yang berkaitan dengan kegunaan atau kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap suatu produk, seperti penyediaan air, jaringan, transportasi lokal dan listrik.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan ialah pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan bahan kebutuhan pokok masyarakat, seperti beras, gas, perumahan, tekstil dan sebagainya.
5. Pelayanan kemasyarakatan ialah pelayanan yang sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, pelayanan kesehatan dan sebagainya.

Sedangkan, menurut Mahmudi dalam (Hardiansyah, 2018), ada dua kategori utama pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, yaitu :

1. Kebutuhan dasar

a. Kesehatan

Kesehatan ialah hak bagi seluruh warga Indonesia yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar 1945 dan menjadi salah satu kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, sehingga kesehatan harus menjadi perhatian pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Pemerintah harus menjamin hak masyarakat dalam aspek Kesehatan dengan memberikan pelayanan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

b. Pendidikan dasar

Pendidikan ialah suatu jenis investasi masa depan sumber daya manusia. Masa depan sangat ditentukan bagaimana pemerintah memberikan perhatian terhadap pendidikan masyarakat karena pendidikan berpengaruh dalam memotong lingkaran setan kemiskinan masyarakat.

c. Bahan kebutuhan pokok

Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok maka tugas pemerintah ialah perlu menjamin kestabilan harga bahan pokok masyarakat dan ketersediaan bahan pokok baik di pasar maupun di gudang dalam bentuk persediaan atau cadangan.

Jika pemerintah tidak menjaga kestabilan harga maka akan berdampak negatif pada perekonomian skala makro seperti terjadinya inflasi yang tinggi. Bukan hanya berdampak pada aspek

ekonomi, ketidakstabilan harga juga akan berdampak pada ketidakstabilan politik. Selain menjaga stabilitas harga bahan pokok, pemerintah juga harus menjamin ketersediaan bahan pokok untuk menghindari munculnya kepanikan publik terhadap kelangkaan bahan pokok sehingga tidak perlu ada antrean Panjang untuk mendapatkan bahan pokok.

2. Pelayanan Umum

a. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif ialah pelayanan berupa penyediaan berbagai jenis dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan, Surat Izin Usaha, Sertifikat Tanah, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang ialah pelayanan yang menciptakan berbagai jenis pelayanan yang menjadi kebutuhan publik, seperti penyediaan air bersih, jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menciptakan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan sosial (jaminan atau asuransi sosial), sanitasi lingkungan, persampahan, jalan dan trotoar, Pendidikan, jasa pos, penyelenggaraan transportasi, penanggulangan bencana.

II.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 Asas-asas pelayanan publik meliputi :

- a. Transparansi artinya pelayanan yang diberikan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan pelayanan dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas artinya pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan atau aturan yang berlaku.
- c. Kondisional artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari penyedia dan penerima layanan dengan tetap berpatokan pada nilai efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif artinya mendorong peran dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan dan aspirasi masyarakat.
- e. Kesamaan hak artinya tidak adanya diskriminasi dalam pemberian layanan dengan tidak membedakan golongan gender, status ekonomi, suku, agama maupun ras seseorang.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban artinya penyedia dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

II.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik ada sepuluh (10) prinsip pelayanan yang diatur, antara lain:

- a. Kesederhanaan berkaitan dengan prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh pelaksana dan penerima layanan, dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan berupa persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab, dan biaya pelayanan.
- c. Kepastian waktu
- d. Ketepatan pelayanan
- e. Keamanan berkaitan dengan proses pelayanan yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab berkaitan dengan pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggaraan pelayanan dan bertanggungjawab pula dalam menyelesaikan segala keluhan dalam proses pelayanan.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan berkaitan dengan peralatan pendukung seperti teknologi, telekomunikasi dan sebagainya.
- h. Kemudahan dalam mengakses layanan berkaitan dengan tempat dan lokasi pelayanan yang mudah untuk dijangkau oleh masyarakat, memadai dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi layanan
- j. Kenyamanan berkaitan dengan lingkungan pelayanan yang harus tertib dan teratur, adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang lainnya seperti toilet, parkir dan sebagainya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34 menyebutkan bahwa pelaksana penyelenggara pelayanan publik harus berperilaku, seperti:

- a. Adil dan tidak diskriminasi
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, handal
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh terhadap atasan
- h. Akuntabilitas dan berintegritas
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan aturan
- j. Terbuka

- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi
- m. Tidak menyalahgunakan jabatan atau wewenang yang dimiliki
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

II.1.5 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan untuk menjamin adanya kepastian bagi penyedia layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan ialah suatu ukuran dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh pemberi pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima dalam pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol penerima layanan atas kinerja pemberi pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- a. Prosedur layanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 standar pelayanan publik, antara lain:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi pemberi layanan
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jaminan pelayanan

II.1.6 Kualitas pelayanan publik

Dalam administrasi publik, pelayanan publik adalah standar yang menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada publik atau masyarakat yang berorientasi pada kepentingan umum. Sehingga, kualitas pelayanan ialah penyesuaian dengan spesifikasi yang diinginkan masyarakat sebagai pelanggan. Menurut Rambat dalam (Sawir, 2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Adapun, menurut Zeithaml et al. dalam (Hardiansyah, 2018) peningkatan kualitas pelayanan meliputi 5 dimensi, antara lain:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu hal yang tampak oleh mata
Indikatornya, antara lain:
 - a. Penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - b. Kenyamanan tempat pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan aparatur dalam memberikan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam proses pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
Indikatornya, antara lain:
 - a. Kecermatan aparatur dalam pemberian layanan
 - b. Standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan aparatur dalam penggunaan alat bantu pada proses pelayanan
 - d. Keahlian aparatur dalam penggunaan alat bantu pada proses pelayanan
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kerelaan penyedia layanan untuk memberikan layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara sukarela atau ikhlas.
 - a. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Kecepatan aparatur melakukan pelayanan
 - c. Ketepatan aparatur melakukan pelayanan
 - d. Ketepatan waktu dalam pelayanan

- e. Merespon semua keluhan masyarakat
- 4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan, kesopanan, dan pengetahuan para penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Indikatornya, antara lain:

- a. Adanya jaminan ketepatan waktu pelayanan
- b. Adanya jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Adanya jaminan kepastian biaya pelayanan
- 5. Empati yaitu kemampuan pemberi layanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Indikatornya, antara lain:

- a. Mengutamakan kepentingan penerima layanan
- b. Melayani dengan sikap ramah
- c. Melayani dengan sopan santun
- d. Aparatur tidak mendiskriminasi penerima layanan
- e. Melayani dan menghargai semua penerima layanan

II.2 Konsep Kepercayaan Publik

II.2.1 Pengertian Kepercayaan Publik

Konsep kepercayaan atau ketidakpercayaan publik selalu digunakan untuk mendefinisikan berbagai fenomena yang berbeda, mempunyai cakupan yang luas, dan mengarah pada berbagai bentuk kekecewaan atau ketidakpuasan publik terhadap institusi pemerintah yang dianggap gagal dalam memenuhi harapan publik.

Kepercayaan menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah karena akan membangkitkan motivasi untuk

berperilaku berdasarkan pada kejujuran, integritas, sistem prestasi, nilai demokrasi, profesionalisme penyelenggara, efisiensi penegakan hukum dan berpedoman pada prinsip pelayanan publik (Haning et al., 2020).

Konsep kepercayaan secara umum terbagi menjadi 2 (dua) jenis (Dwiyanto, 2011), yaitu:

1. Kepercayaan politik (*political trust*)

Menurut Blind dalam (Dabara, 2019), pada sudut pandang politik, kepercayaan terbentuk ketika masyarakat menilai institusi pemerintah dan para pemimpinnya dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur. Ketika masyarakat menilai institusi, pejabat publik dan kebijakan yang dibuat sudah baik maka masyarakat akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah.

Lebih lanjut, Blind dalam (Dwiyanto, 2011), membedakan kepercayaan politik berdasarkan pada subjeknya atau kepada siapa masyarakat menaruh kepercayaan. Dilihat dari subjeknya, kepercayaan publik mencakup kepercayaan terhadap organisasi dan kepercayaan terhadap pejabatnya.

2. Kepercayaan sosial (*social trust*)

Kepercayaan sosial memberikan sumbangan dalam pengembangan kepercayaan politik, yaitu kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Putman dalam (Dabara, 2019) mengungkapkan bahwa kepercayaan sosial menjadi salah satu bentuk modal sosial. Modal sosial setidaknya mengandung 2 (dua) aspek, yaitu keterlibatan masyarakat dalam kegiatan publik dan kepercayaan interpersonal. Dalam hal ini, kepercayaan muncul karena adanya kedekatan dan hubungan emosional antara pemerintah dan

masyarakat sehingga kepercayaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kepercayaan sosial atau modal sosial yang terbentuk dalam masyarakat.

Kepercayaan diartikan sebagai kondisi masyarakat yang menyerahkan nasibnya kepada para pejabat dan pemerintah karena dianggap mampu secara terus menerus mengurus kepentingan masyarakat dengan baik (Dwiyanto, 2011). Sedangkan, menurut Denhardt dalam (Haning et al., 2020), kepercayaan merupakan kapasitas organisasi sektor publik yang sangat penting dan membutuhkan integritas dan responsivitas para penyelenggara layanan publik.

Menurut Nyhan dalam (Hidayat et al., 2022), Kepercayaan publik merupakan harapan masyarakat yang positif bahwa birokrasi publik mempunyai integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Park & Blenkinsopp dalam (Khairudin et al., 2021), kepercayaan publik muncul ketika pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dapat memperlihatkan kinerja yang kompeten, bisa diandalkan, jujur, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik pada dasarnya dibentuk dari apa yang dirasakan, dilihat dan didengar oleh publik atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Kepercayaan publik merupakan kemauan dan kesungguhan publik untuk percaya atas kewenangan dan kekuasaan yang dimiliki pemerintah dalam mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya (Haning et al., 2020). Sedangkan, Menurut Barnes dan Gill dalam (Beshi & Kaur, 2020), Kepercayaan publik mengacu pada tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah untuk bertindak dengan tepat dan jujur atas nama publik.

Menurut Porumbescu dalam (Beshi & Kaur, 2020), secara umum kepercayaan publik terhadap pemerintah penting karena berbicara terkait kualitas hubungan yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat. Ketika ada ketidaksesuaian antara harapan publik dan kinerja yang dihasilkan instansi pemerintah, maka publik kemungkinan besar akan berpikir bahwa pegawai instansi tidak berkompeten, tidak efisien, tidak jujur dan tidak dapat dipercaya. Sebaliknya ketika kinerja suatu instansi mampu memperlihatkan kemampuan, ketulusan, dan integritas maka akan membentuk persepsi masyarakat bahwa instansi tersebut dapat dipercaya dengan keterampilan dan sumber daya yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

II.2.2 Indikator Kepercayaan Publik

Kim (2005) mengkaji lebih dari tiga puluh model indikator kepercayaan publik untuk mengidentifikasi indikator yang penting dalam menentukan kepercayaan publik. Kesimpulan yang dihasilkan bahwa setidaknya ada 5 (lima) indikator kepercayaan publik, yaitu:

a. Komitmen yang kredibel (*Credible Commitment*)

Menurut Hardin dalam (Dwiyanto, 2011), mengemukakan bahwa komitmen yang kredibel sebagai:

“Encapsulated interest of government actor to honor her agreement or to act according to certain standard.

(aktor pemerintah menghormati persetujuannya atau bertindak sesuai dengan standar yang ada)

Ada dua unsur dalam komitmen yang kredibel, yaitu adanya Encapsulated interest dan konsistensi. Pemerintah dinilai memiliki komitmen yang kredibel ketika masyarakat percaya adanya encapsulated interest antara dirinya dan para aktor dari lembaga pemerintahan, yaitu apa yang menjadi kepentingan publik juga menjadi kepentingan para pejabat pemerintah, atau ketika masyarakat percaya bahwa tindakan yang dilakukan pemerintah selalu didasarkan pada keinginan untuk mewujudkan kebaikan bersama atau melindungi kepentingan bersama. Encapsulated interest terjadi ketika kepentingan publik menjadi pertimbangan para pejabat publik dalam membuat atau melaksanakan kebijakan. Kedua, unsur konsistensi dari tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan aktornya. Apabila masyarakat menilai bahwa ketika dalam masalah tertentu dan tindakan itu selalu menggambarkan kepedulian pemerintah terhadap kepentingan publik, maka masyarakat akan cenderung menilai pemerintah dan aktornya memiliki komitmen yang kredibel.

Pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila pemerintah memiliki tekad dan komitmen yang kuat untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan setiap orang atau kelompok masyarakat. Intinya pemerintah perlu bertindak sesuai dengan apa yang menjadi visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pemerintah yang memiliki komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab dapat meningkatkan kepercayaan publik karena komitmen menjadi bentuk kesungguhan pemerintah untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut Lewicki et al. dalam (Haning et al., 2020), komitmen yang kredibel ditandai dengan

perilaku yang konsisten dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang ditunjukkan melalui kualitas kinerja yang tinggi dan berkesinambungan.

b. Ketulusan (*benevolence*)

Mayer et al. dalam (Haning et al., 2020), *benevolence* merupakan sikap yang menunjukkan kesungguhan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai harapan orang lain tanpa adanya motif untuk mengambil keuntungan dari orang lain. Kim (2005) menjelaskan *benevolence* sebagai sesuatu yang bersumber dari perasaan emosional kepada orang lain. Dalam konteks lembaga pemerintah, perilaku yang ditunjukkan oleh para penyelenggara pelayanan publik memiliki kemauan tinggi untuk memfasilitasi masyarakat dan tidak memiliki niat terselubung untuk memperoleh keuntungan dari tindakan mereka serta menghargai setiap individu yang menjadi penerima layanan.

Pemerintah akan dinilai memiliki ketulusan yang tinggi apabila dalam melaksanakan pelayanan publik tidak memiliki konflik kepentingan dan tidak mengambil manfaat dari ketidakberdayaan masyarakat. Sudah seharusnya pemerintah bersedia membantu dan melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Menurut Hart dalam (Dabara, 2019), karakteristik seorang administrator yang memiliki kepedulian yang tulus dan yang semangat yang tinggi dalam melayani masyarakat. Administrator yang selalu memiliki niat yang baik dan tulus akan selalu bersiap berkorban untuk kepentingan masyarakat serta menggunakan kekuasaannya untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi publik dan selalu mencoba memahami kepentingan publik.

c. Kejujuran (*Honesty*)

Kejujuran telah menjadi indikator yang digunakan untuk menjelaskan kepercayaan publik, dibuktikan dengan banyaknya peneliti yang merekomendasikan kejujuran sebagai indikator yang memengaruhi kepercayaan publik. (Born-Barnand et al., 2018; Levi & Stoker, 2000; Berman 1997; Carnevale & Wechsler, 1992).

Persepsi terkait kejujuran para lembaga pemerintah dan pejabatnya dapat terbentuk karena adanya penilaian terhadap perilaku para pejabat publik ketika menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik atau munculnya berbagai informasi termasuk dari media terkait perilaku para pejabat publik. Apabila masyarakat menilai bahwa para lembaga pemerintah dan pejabat publik tidak jujur, maka masyarakat akan cenderung waswas atau tidak tenang ketika menyerahkan urusan publik kepada pemerintah. Sebaliknya, ketika masyarakat memiliki kesan bahwa para penyelenggara pelayanan telah menjalankan tugas dan kekuasaannya secara jujur maka masyarakat akan dengan tenang menyerahkan nasibnya untuk diurus oleh para pejabat publik tersebut. Kehadiran birokrasi pemerintah untuk memberikan perlindungan dan pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan etika perilaku yang bersumber dari Undang-Undang dan peraturan pemerintah.

Kejujuran berkaitan dengan integritas yang dimiliki oleh pemerintah sehingga keterbukaan atau transparansi menjadi salah satu unsur yang dapat menilai kejujuran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi dapat memudahkan masyarakat untuk menilai kepatuhan para penyelenggara terhadap

ketentuan yang ada. Ketika masyarakat tahu apa yang dilakukan oleh pemerintah maka akan turut menentukan bagaimana kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

d. Kompetensi (*Competency*)

Kompetensi ditandai dengan dua unsur penting yaitu pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan atau meningkatkan produktivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Rainey dalam (Haning et al., 2020), kompetensi dibutuhkan untuk mencapai efektivitas pencapaian tujuan. Perilaku dan keterampilan yang dimiliki oleh individu dapat berpotensi untuk mencapai kinerja yang efektif.

Kepercayaan publik yang selalu mendeskripsikan penilaian masyarakat tentang kapasitas dan kemampuan para penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan.

Selain itu, kompetensi penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu menerapkan 2 (dua) aspek penting dalam administrasi publik untuk menjamin tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam buku "Trust and Public Policy", OECD mengidentifikasi dua aspek yang menjadi elemen penting dan harus diterapkan pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik, yaitu responsivitas dan tanggung jawab.

e. Keadilan (*Fairness*)

Keadilan dinilai dari tindakan yang telah dilakukan oleh para pejabat publik pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila

masyarakat menilai bahwa para pejabat publik memberikan pelayanan secara diskriminatif atau membeda-bedakan dan melakukan tindakan yang tidak wajar dalam menyelenggarakan pelayanan publik, maka masyarakat akan cenderung menganggap penyelenggara pelayanan telah melanggar prinsip keadilan (Dwiyanto, 2011). Pelayanan publik yang cenderung diskriminatif berdasarkan adanya hubungan keluarga, pertemanan, kesamaan etnis dan sebagainya, mengindikasikan aparat penyelenggara telah menggunakan prinsip yang salah dan bersifat subjektif dalam melayani masyarakat.

Keadilan menjadi kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi dasar utama para penyelenggara untuk memperlakukan para penerima layanan setara dengan lainnya tanpa melihat status sosial maupun ekonomi seseorang. Seluruh warga negara patut untuk dilayani dengan baik dengan mengedepankan prinsip-prinsip etika organisasi agar tercipta pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Menurut Kumorotomo dalam (Haning et al., 2020), persepsi tradisonal dan konservatif yang dimiliki oleh penyelenggara publik bahwa penyelesaian layanan publik dengan imbalan perlu untuk dibuang dan ditinggalkan karena bertentangan dengan etika administrasi publik.

Kelima indikator yang dikemukakan oleh Kim (2005) merupakan unsur yang berkaitan satu sama lain dan paling menonjol dalam pelayanan publik. Menurut Kim (2005) semakin baik kelima indikator tersebut dalam suatu instansi, maka semakin baik pula kepercayaan publik yang terbentuk pada instansi tersebut, dan sebaliknya semakin buruk kelima indikator

tersebut maka semakin buruk pula kepercayaan publik terhadap instansi tersebut.

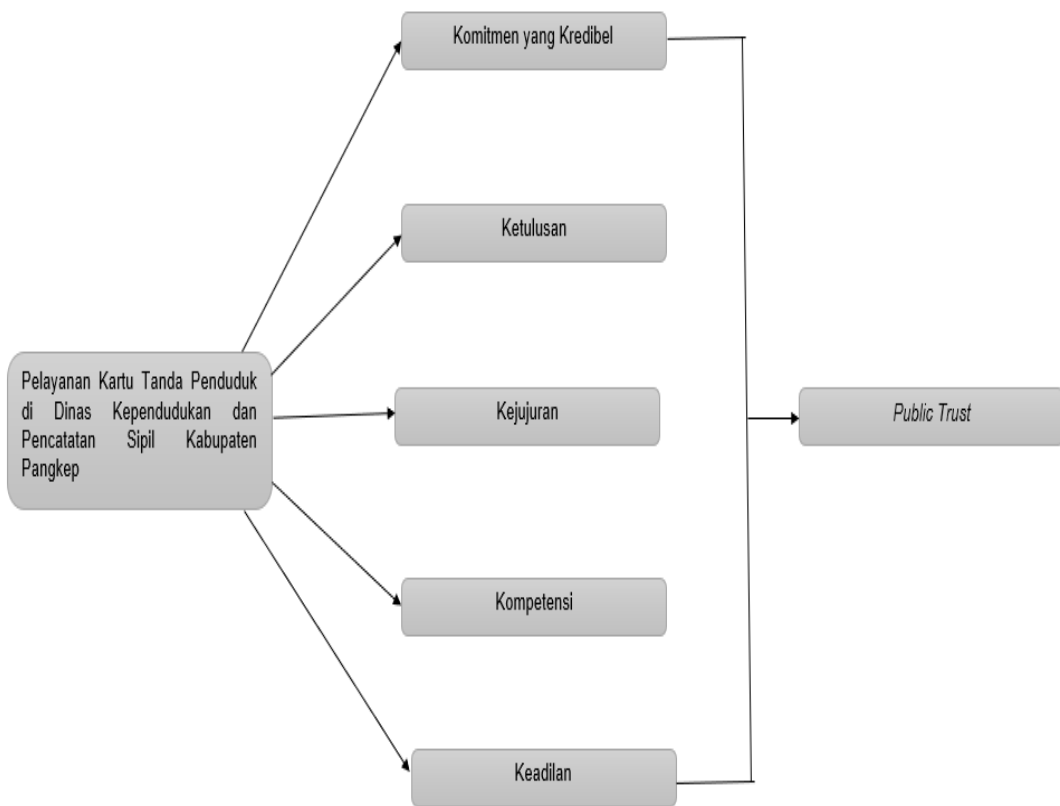
II.3 Kerangka Pikir

Public Trust (kepercayaan publik) merupakan *mindset* publik yang menganggap bahwa pemerintah mampu menyediakan dan memenuhi kebutuhannya sehingga masyarakat memiliki kemauan dan kesungguhan untuk percaya atas kewenangan dan kekuasaan yang dimiliki pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang ada. Adapun, menurut Kim (2005) 5 indikator dari *Public Trust* (kepercayaan publik), sebagai berikut:

1. Komitmen yang kredibel, pemerintah perlu bertindak sesuai dengan apa yang menjadi standar operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator ini ditandai dengan perilaku yang konsisten dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya .
2. Ketulusan, indikator ini melihat bagaimana pemerintah memberikan kepedulian yang tulus kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Perilaku yang ditunjukkan oleh para penyelenggara pelayanan publik memiliki kemauan tinggi untuk memfasilitasi masyarakat dan tidak memiliki niat terselubung untuk memperoleh keuntungan dari tindakan mereka serta menghargai setiap individu yang menjadi penerima layanan.
3. Kejujuran, Indikator ini turut menentukan kepercayaan publik. Kejujuran berkaitan dengan integritas yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karena itu, keterbukaan atau transparansi menjadi salah satu unsur yang dapat menilai kejujuran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

4. Kompetensi, kepercayaan publik turut ditentukan oleh kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan. Kompetensi penyelenggara pelayanan publik juga diharapkan mampu menerapkan 2 (dua) elemen penting dan harus diterapkan pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik, yaitu responsivitas dan responsibilitas.
5. Keadilan, indikator ini turut menentukan bagaimana kepercayaan publik kepada pemerintah. Sikap adil pemerintah terlihat sejauh mana pemerintah memperlakukan masyarakat sama dan merata tanpa diskriminasi atau membedakan berdasarkan kesamaan etnis, hubungan keluarga atau kenalan dan sebagainya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar II.1 Kerangka Pikir