

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merepresentasikan kualitas kinerja pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya terukur dari sejauh mana pemerintah mampu menyediakan layanan yang efisien, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga bagaimana proses pelayanan tersebut mampu menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rahmawati & Tjenreng, 2025). Pelayanan publik pada hakikatnya bukan sekedar kewajiban administratif yang bersifat prosedural, melainkan merupakan suatu instrumen strategis dalam memperkuat legitimasi, kredibilitas, serta stabilitas sosial dan politik suatu pemerintahan. Dalam hal ini, kepercayaan publik (*public trust*) menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik karena menjadi fondasi bagi hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah yang memperoleh kepercayaan publik akan lebih mudah mendapatkan dukungan masyarakat dalam pelaksanaan berbagai kebijakan yang dirancang untuk kepentingan bersama (Blind, 2006 dalam Khairudin dkk, 2022).

Penyelenggaraan negara yang mengedepankan pemenuhan pelayanan publik yang prima dan melibatkan masyarakat akan berdampak pada kepercayaan publik. Kepercayaan publik merupakan bentuk keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, integritas, dan itikad baik dari pemerintah dalam membuat dan melaksanakan kebijakan. Kepercayaan ini terbentuk melalui proses evaluasi masyarakat atas pengalaman dan interaksi mereka dengan pemerintah. Kebijakan yang responsif, adil, dan berpihak terhadap kepentingan publik akan memperkuat kepercayaan publik karena mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Andhika, 2018). Campbell (2023) juga menegaskan bahwa kinerja suatu kebijakan merupakan faktor paling menentukan dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik, sementara partisipasi masyarakat berperan sebagai faktor pendukung yang memperkuat legitimasi kebijakan. Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan rasa dilibatkan dan persepsi keterbukaan pemerintah, namun hal tersebut tidak akan efektif apabila tidak diikuti dengan kinerja yang nyata dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah menjaga kepercayaan publik karena akan menciptakan kepuasan masyarakat. Kepuasan ini akan membentuk kepatuhan masyarakat terhadap suatu kebijakan dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal tersebut akan berujung pada kestabilan legitimasi pemerintah. (Ombudsman, 2024).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik menegaskan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hal tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas dan berasaskan pada kepentingan bersama.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat, khususnya dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP). KTP merupakan identitas resmi yang memiliki fungsi penting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Oleh karenanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai lembaga penyelenggara administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan berkeadilan.

Dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sulawesi Selatan mencatat bahwa masih terdapat berbagai permasalahan yang menghambat penyelenggaraan administrasi kependudukan, seperti kondisi alat pelayanan yang sudah usang, ketidakketersediaan blanko pada waktu tertentu, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung yang memadai. Adawia dkk. (2022) menambahkan bahwa masyarakat masih sering dihadapkan pada berbagai persoalan dalam hal keterlambatan penerbitan dokumen akibat gangguan sistem, prosedur yang berbelit-belit, minimnya fasilitas, hingga kurangnya responsivitas dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Kondisi ini tidak hanya menurunkan tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga melemahkan kepercayaan publik terhadap instansi. Permasalahan lain yang turut memperburuk citra pelayanan publik adalah masih adanya ditemukan diskriminasi dan perlakuan tidak ramah dari sebagian petugas di lapangan. Masyarakat kerap menyampaikan keluhan mengenai sikap petugas yang dinilai kurang sopan, tidak responsif, dan tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam menanggapi kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat. Kondisi tersebut menciptakan jarak antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus memperkuat persepsi negatif bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya berlandaskan nilai-nilai etika, profesionalitas, dan tanggung jawab moral (Sihombing., 2022).

Disdukcapil merespon berbagai kendala pelayanan dengan meluncurkan inovasi, salah satunya program Jemput Bola sebagai inovasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Program Jemput Bola adalah bentuk pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Melalui program ini, petugas tidak lagi menunggu masyarakat datang ke kantor, melainkan mendatangi langsung lokasi masyarakat berada, seperti di sekolah maupun di kantor kecamatan yang sulit dijangkau. Inovasi ini mencerminkan transformasi paradigma pelayanan publik dari model pasif menjadi aktif, di mana pemerintah berinisiatif hadir langsung di tengah masyarakat untuk memastikan kemudahan akses layanan bagi seluruh lapisan

masyarakat (Medho dkk., 2025). Program Jemput Bola ini sejalan dengan prinsip pemerintahan yang partisipatif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini diharapkan hambatan-hambatan yang sering dialami masyarakat, seperti jauhnya lokasi pelayanan dan keterbatasan waktu dapat diminimalisir.

Menurut Ombudsman Republik Indonesia (2021) pelayanan publik yang responsif dapat menjadi bukti terhadap kinerja suatu kebijakan atau program guna memperkuat kepercayaan publik. Pelaksanaan program Jemput Bola menunjukkan upaya nyata pemerintah dalam meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, dan keberpihakan kepada masyarakat. Perubahan pola pelayanan dari terpusat menjadi proaktif melalui pelayanan administrasi kependudukan mencerminkan kinerja pemerintah yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kepercayaan publik tumbuh ketika masyarakat merasakan langsung kehadiran pemerintah melalui kinerja yang nyata, bukan hanya sekedar prosedur formal suatu pelayanan.

Pelaksanaan program Jemput Bola memiliki landasan hukum yang jelas sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 2 ayat (2) menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau layanan Jemput Bola. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Pasal 10 juga mewajibkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk melaksanakan pelayanan Jemput Bola bagi penduduk yang memiliki kendala aksesibilitas, kondisi kesehatan, atau keterbatasan lain untuk hadir langsung ke kantor pelayanan.

Pelaksanaan program Jemput Bola tidak sepenuhnya berjalan mulus. Dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat efektivitas pelayanan. Gangguan teknis seperti kerusakan alat perekaman, keterbatasan jaringan *server*, dan jumlah petugas yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani sering kali menimbulkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan Adawia dkk. (2022). Selain itu, lemahnya koordinasi internal serta kurangnya sosialisasi mengenai jadwal kegiatan membuat sebagian masyarakat tidak mengetahui waktu dan tempat pelaksanaan layanan (Dharmayanti dkk., 2020). Ketidakefisienan ini menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif dan adil. Ketika dimensi etika pelayanan, kejujuran, dan kepedulian sosial diabaikan, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan semakin menurun. Padahal hal tersebut merupakan pondasi dalam membangun *public trust* yang berkelanjutan serta menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kepala Dinas Disdukcapil Kota Makassar, Muhammad Hatim yang dilansir dari berita Kabar Makassar (2025) menyatakan bahwa jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus berbagai jenis dokumen kependudukan mencapai sekitar 200 orang per hari. Angka tersebut mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, namun sekaligus menunjukkan beban pelayanan yang besar bagi instansi terkait. Tingginya permintaan pelayanan yang tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia dan teknologi akan berpotensi menimbulkan penurunan kualitas pelayanan. Proses yang lambat, prosedur yang tidak efisien, hingga munculnya praktik pungutan liar menjadi masalah yang masih sering ditemukan di lapangan. Akibatnya muncul ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan berdampak pada menurunnya partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan.

Tabel 1 1 Persentase Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kota Makassar

Tahun	Target	Realisasi
2022	100%	94,16%
2023	100%	95,15%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Bappeda Kota Makassar Tahun 2022-2023

Data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Bappeda Kota Makassar Tahun 2022 dan 2023 menunjukkan bahwa capaian kinerja pada indikator cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2022, target penerbitan KTP sebesar 100% namun realisasinya hanya mencapai 94,16%. Sementara itu, pada tahun 2023 target yang ditetapkan 100% namun realisasinya hanya sebesar 95,15%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan mendasar yang menghambat optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Makassar.

Pelayanan publik masih membutuhkan pembenahan serius, terutama dalam aspek manajemen sumber daya manusia, teknologi informasi, serta efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Asriani dkk (2024) menegaskan bahwa kepercayaan publik merupakan fondasi utama pemerintahan yang demokratis. Ketika masyarakat percaya bahwa pemerintah memiliki integritas, kejujuran, dan kompetensi dalam menjalankan tugasnya, maka legitimasi pemerintah akan semakin kuat. Kasih & Harsanti (2022) juga menegaskan bahwa pemerataan dan peningkatan mutu pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban moral dan administratif pemerintah dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks. Dalam hal ini, kehadiran inovasi program Jemput Bola menjadi langkah strategis pemerintah dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi pemerintahan,

karena program tersebut menunjukkan komitmen nyata pemerintah untuk hadir, melayani, dan mendengarkan kebutuhan masyarakat. Melalui kehadiran langsung di tengah-tengah masyarakat, pemerintah berupaya menegaskan perannya bukan hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai mitra masyarakat dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Keberhasilan program Jemput Bola ini sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu menunjukkan profesionalitas mereka dalam memberikan layanan.

Pelayanan publik memiliki peran ganda, yakni sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sekaligus sebagai alat untuk memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara. Peningkatan kualitas pelayanan, transparansi prosedur, serta inovasi merupakan langkah nyata menuju pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan publik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan ikut meningkat dan akhirnya mampu memperkuat legitimasi maupun efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal maupun nasional (Rahmawati & Tjenreng, 2025).

Untuk mendukung penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas, di antaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Arma dkk (2020) dengan judul penelitian "Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik melalui Inovasi Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai" bertujuan untuk menganalisis implementasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan KTP-el melalui inovasi jemput bola. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif ini menunjukkan bahwa inovasi Jemput Bola memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan mutu produk layanan, efisiensi waktu, serta penguatan kompetensi petugas di lapangan. Namun, penelitian tersebut juga menyoroti perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, dukungan anggaran yang memadai, serta pembaruan sarana dan prasarana demi menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawati dkk. (2021) dengan judul penelitian "Kepercayaan Publik Dan Nilai Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak" berfokus pada upaya mengidentifikasi sejauh mana tingkat kepercayaan publik dan nilai religiusitas dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian tersebut berhasil menunjukkan bahwa kedua variable tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah serta semakin kuat nilai religiusitas individu, maka semakin besar pula kecenderungan mereka dalam mematuhi regulasi yang ditetapkan negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Sirajuddin & Atriningsi (2020) dengan judul penelitian "Kepercayaan Publik (*Public Trust*) Terhadap *E-Government*: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar" bertujuan untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan e-

government dalam bentuk aplikasi E-Mobile BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi E-Mobile JKN tergolong tinggi. Masyarakat menilai bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan, manfaat, dan kepuasan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Tetapi penelitian tersebut mencatat adanya kerentanan dalam hal kerahasiaan data pribadi pengguna.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepercayaan publik (*public trust*) terhadap pelayanan pembuatan KTP melalui program jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?. Rumusan masalah ini muncul karena kepercayaan publik merupakan aspek penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Program Jemput Bola sendiri merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan mengacu pada teori *public trust* yang diemukakan oleh Kim (2005). Namun, dalam pelaksanaannya program tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan server, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, sikap petugas di lapangan, serta keluhan terkait waktu pelayanan yang cukup lama. Oleh karena itu, perumusan masalah ini penting untuk diteliti guna mengetahui sejauh mana kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut serta memberikan masukan bagi Disdukcapil Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri atas dua unsur utama, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat dipahami sebagai bentuk aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, permintaan, dan kepuasan pihak lain. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah upaya yang dilakukan untuk menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Menurut Ivancevich dkk (1997) dalam Wasisistiono & Rauf (2014), pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud serta melibatkan usaha manusia yang menggunakannya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya. Sehingga, pelayanan dimaknai sebagai sebuah proses interaksi antara pemberi dan penerima layanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, serta kepuasan masyarakat. Adapun istilah publik berarti umum, orang banyak atau khalayak umum. Wasisistiono & Rauf (2014) menjelaskan bahwa publik bersifat luas dan tidak terbatas pada pemerintah saja, tetapi publik juga mencakup keluarga, rukun tetangga, organisasi non-pemerintah, asosiasi, pers, bahkan pada sektor swasta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 (1) tentang pelayanan publik berbunyi "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Artinya bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban dalam memberikan layanan yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan asas kepentingan masyarakat.

Marwiyah (2023) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah ataupun oleh lembaga penyelenggara layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat melalui mekanisme pelayanan administratif, jasa, maupun barang publik yang sesuai dengan prinsip efisiensi, keadilan, dan keterbukaan. Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat atau pihak yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi pemerintahan yang berpedoman pada ketentuan, prinsip, serta tata cara yang telah ditetapkan secara resmi. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan semata, tetapi juga ditujukan untuk memberikan kepuasan, kemudahan, dan rasa keadilan bagi penerima layanan. Pelayanan publik mencerminkan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan menjadi wujud nyata dari fungsi negara dalam memenuhi hak warga negara. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri.

I.2.2 Kepercayaan Publik (*Public Trust*)

Goodsell dalam Haning dkk (2020) menegaskan bahwa administrasi publik tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme pengelolaan pemerintahan, melainkan juga sebagai disiplin ilmu yang berperan strategis dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Melalui tata kelola pemerintahan yang berintegritas dan akuntabel, administrasi publik menjadi fondasi utama bagi terwujudnya legitimasi dan stabilitas demokrasi. Haning dkk (2020) memperkuat pandangan ini dengan menekankan bahwa kepercayaan publik hanya dapat tercipta apabila pemerintah mampu menunjukkan kinerja yang transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Kegagalan dalam memenuhi tanggung jawab tersebut tidak hanya menghambat efektivitas pemerintahan, tetapi juga berpotensi menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan masyarakat (*public distrust*) terhadap lembaga pemerintahan.

Carnevale & Wechsler (1992) dalam Haning dkk (2020) mengemukakan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah (*trust in government*) merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan publik secara keseluruhan. Konsep “*trust*” dalam hal ini tidak sekedar dipahami sebagai hubungan fungsional antara masyarakat dan juga pemerintah, tetapi mencerminkan nilai-nilai etika, moralitas, serta prinsip keadilan dan kesetaraan yang menjadi dasar

legitimasi tindakan pemerintah. Pemenuhan nilai-nilai tersebut menjadi bentuk nyata dari tanggung jawab moral pemerintah dalam menjaga kehormatan hak-hak warga negara. Khairudin dkk (2022) menambahkan bahwa kepercayaan publik dimaknai sebagai refleksi dari persepsi dan penilaian positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah, baik dalam pelaksanaan program kerja maupun capaian hasil pembangunan dalam kurun waktu tertentu. Konsep ini tidak sekedar menunjukkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana masyarakat menaruh keyakinan bahwa pemerintah mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara efektif dan berorientasi pada kepentingan bersama.

Haning dkk (2020) lebih lanjut menjelaskan bahwa kepercayaan publik berakar dari kemauan dan keyakinan masyarakat, baik individu maupun kolektif untuk mempercayakan kewenangan kepada pemerintah berdasarkan kinerja nyata di lapangan. Kepercayaan ini terefleksi dari partisipasi dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan publik yang mereka nilai selaras dengan kebutuhan dan kepentingan bersama. Kepercayaan publik terbentuk melalui interaksi timbal balik antara pemerintah yang kredibel dan masyarakat yang rasional dalam menilai kesungguhan pemerintah dalam menjalankan fungsinya.

Kim (2005) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan publik secara umum menjadi elemen penting dalam menjelaskan bagaimana masyarakat mampu membentuk kepercayaan institusional terhadap pemerintah sebagai lembaga yang memegang otoritas publik. Kepercayaan ini lahir dari kesediaan masyarakat untuk bersikap terbuka dan rentan dengan keyakinan bahwa pemerintah maupun aparatur negara akan menjalankan tugasnya secara konsisten sesuai dengan prinsip komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan tanpa memerlukan pengawasan terus-menerus. Ketika nilai-nilai tersebut diwujudkan secara konsisten tanpa memerlukan pengawasan langsung dari masyarakat, maka kepercayaan akan tumbuh secara berkelanjutan. Sehingga publik trust tidak hanya mencerminkan hasil dari kinerja pemerintah, tetapi juga menjadi perwujudan dari moralitas, integritas, dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

Kim (2005) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, terdapat lima indikator yang harus diperhatikan oleh pemerintah, yaitu:

- 1. Kredibilitas (*Credible*)**

Kredibilitas menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menepati janjinya, konsisten dalam setiap tindakannya, dan menunjukkan tanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat. Komitmen ini tidak hanya berupa ucapan, tetapi sesuatu yang diwujudkan dalam tindakan nyata yang mampu mencerminkan kepedulian pemerintah terhadap kepentingan publik.

2. **Ketulusan (*Benevolence*)**

Ketulusan atau kebajikan berkaitan dengan kepedulian, empati, dan niat baik pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah yang dipercaya adalah pemerintah yang dianggap benar-benar memperhatikan kesejahteraan masyarakat. Ketulusan juga mencerminkan adanya ikatan emosional antara pemerintah dan juga masyarakat, di mana tindakan pemerintah dianggap sebagai bentuk pelayanan moral, bukan kewajiban formal. Kepercayaan publik tumbuh ketika masyarakat yakin bahwa pemerintah bekerja bukan untuk keuntungan pribadi, melainkan demi kebaikan bersama.

3. **Kejujuran (*Honesty*)**

Kejujuran merupakan pondasi utama dalam membangun kepercayaan publik. Kejujuran ini mencakup keterbukaan, integritas, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan publik. Pemerintahan yang transparan dan tidak menyembunyikan informasi dianggap jujur dan layak dipercaya.

4. **Kompetensi (*Competency*)**

Kompetensi merupakan kemampuan profesional pemerintah atau aparatur dalam melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Pemerintah yang kompeten mampu menyelesaikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Peningkatan kapasitas dan profesionalitas aparatur menjadi kunci utama dalam menjaga dan memperkuat kepercayaan publik.

5. **Keadilan (*Fairness*)**

Keadilan dimaknai sebagai perlakuan yang setara terhadap seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi, favoritisme, ataupun tanpa penyalahgunaan kekuasaan. Pemerintah yang adil akan memastikan bahwa semua kebijakan dan pelayanan publik yang diberikan berdasar pada prinsip kesetaraan dan hukum, bukan karena kedekatan politik, status sosial, ataupun faktor ekonomi. Ketika masyarakat melihat bahwa sumber daya dan kesempatan didistribusikan secara adil, maka masyarakat akan lebih mudah menerima kebijakan yang bahkan mungkin tidak menguntungkan secara langsung.

1.2.3 Teori *Expectancy Disconfirmation*

Oliver dalam Schiebler dkk (2024) menjelaskan bahwa kepuasan dan kepercayaan publik terhadap suatu layanan atau kebijakan terbentuk melalui proses evaluasi berupa perbandingan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan. Penilaian masyarakat bersifat relatif terhadap standar harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Hasil dari perbandingan tersebut disebut diskonfirmasi yang menentukan apakah masyarakat mengalami kepuasan, ketidakpuasan, atau konfirmasi. Hal ini menegaskan bahwa kinerja pemerintah yang baik secara teknis belum tentu

menghasilkan kepercayaan apabila tidak selaras dengan harapan masyarakat. Teori ini memiliki empat indikator, yaitu:

1. Ekspektasi

Ekspektasi merupakan harapan awal masyarakat terhadap suatu kualitas pelayanan ataupun terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah sebelum mereka benar-benar merasakan atau mengalaminya secara langsung.

2. Kinerja yang Dirasakan

Kinerja yang dirasakan adalah penilaian subjektif masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan atau kebijakan yang benar-benar mereka alami. Penilaian ini tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir, tetapi juga mencakup proses yang mereka rasakan.

3. Diskonfirmasi

Diskonfirmasi merupakan hasil dari perbandingan antara ekspektasi dan kinerja yang dirasakan. Diskonfirmasi terjadi ketika terdapat kesenjangan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang mereka terima. Diskonfirmasi dapat bersifat positif apabila kinerja pemerintah melebihi harapan masyarakat, sementara itu dapat bersifat negatif apabila kinerja berada di bawah harapan.

4. Kepuasan

Kepuasan merupakan respon dari masyarakat terhadap hasil diskonfirmasi. Ketika diskonfirmasi positif maka kepuasan meningkat dan mendorong terbentuknya kepercayaan terhadap pemerintah, sementara jika diskonfirmasi negatif akan menurunkan kepuasan dan berpotensi melemahkan kepercayaan.

1.2.4 Teori an Integrative Model of Organizational

Mayer dkk (1995) menjelaskan menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan seseorang terhadap individu atau institusi dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity* yang dimiliki oleh pihak yang dipercaya. Teori ini menjelaskan bagaimana kepercayaan terbentuk dalam hubungan antara masyarakat dengan institusi atau atau antara individu dalam organisasi.

1. Kemampuan (*Ability*)

Ability merujuk pada keterampilan, kompetensi, serta pengetahuan yang dimiliki oleh pihak yang dipercaya dalam menjalankan tugas atau tanggung jawab tertentu. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu, maka semakin besar kemungkinan orang lain untuk memberikan kepercayaan terhadapnya.

2. Ketulusan (*Benevolence*)

Benevolence adalah keyakinan bahwa pihak yang dipercaya memiliki niat baik, kepedulian, dan keinginan untuk memberikan

manfaat kepada pihak yang mempercayainya, tanpa didorong oleh kepentingan pribadi semata.

3. **Integritas (*Integrity*)**

Integrity berkaitan dengan persepsi bahwa pihak yang dipercaya memiliki prinsip yang kuat, bertindak secara konsisten, serta menjunjung nilai-nilai kejujuran dan keadilan yang dapat diterima oleh pihak yang mempercayainya.

Teori yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teori *Public Trust* oleh Kim (2005). Teori ini dipilih karena mampu memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terbentuk dalam konteks pelayanan publik. Teori dari Kim ini relevan karena melibatkan interaksi langsung antara pemerintah dan juga masyarakat sebagai pengguna layanan program Jemput Bola. Kelima indikator *public trust* yang dikemukakan Kim (2005) merupakan unsur yang saling berkaitan dan berperan penting dalam pelayanan program ini, seperti:

1. Kredibilitas pada penelitian ini dapat dilihat melalui kemampuan petugas Disdukcapil Kota Makassar dalam menepati janji dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, kepastian penyelesaian dokumen administrasi sesuai jadwal, dan konsisten dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Ketika hal tersebut sesuai dengan realisasi di lapangan, maka masyarakat mampu menilai bahwa pemerintah memiliki komitmen yang kredibel dan layak dipercaya.
2. Ketulusan dalam penelitian ini dapat terwujud dalam menilai sikap empati dan kepedulian petugas Disdukcapil Kota Makassar terhadap Masyarakat. Pelayanan yang ramah, sabar, dan penuh perhatian selama pelaksanaan program Jemput Bola menjadi wujud konkret nilai ketulusan dalam pelayanan publik.
3. Kejujuran dalam penelitian ini dilihat melalui keterbukaan petugas dalam memberikan informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pembuatan KTP, serta memastikan tidak adanya pungutan liar ataupun penyalahgunaan wewenang. Semakin tinggi tingkat transparansi dan integritas petugas, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Kompetensi dalam penelitian ini dilihat dengan menilai kemampuan petugas Disdukcapil Kota Makassar dalam menguasai alat perekaman data, ketelitian dalam verifikasi, serta kecakapan dalam menjelaskan prosedur kepada masyarakat.
5. Keadilan dalam penelitian ini dilihat melalui kesetaraan akses pelayanan dalam pelaksanaan program Jemput Bola, di mana masyarakat memperoleh kesempatan yang sama dalam mengurus KTP tanpa perbedaan status sosial, ekonomi, atau kedekatan dengan aparat. Pelayanan yang merata dan tidak diskriminatif mencerminkan prinsip keadilan yang menjadi dasar terbentuknya kepercayaan publik.

Melalui teori ini, peneliti dapat menganalisis sejauh mana pelaksanaan program Jemput Bola mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui perilaku aparatur yang berorientasi pada kepentingan publik.

Penelitian terkait dengan publik trust sangat diperlukan untuk memperdalam dan memperkuat pemahaman mengenai konsep *public trust* dalam konteks pelayanan publik. Penelitian Sesaningrum dkk., (2025) dengan judul penelitian “Membangun Kembali Kepercayaan Publik Terhadap Kepolisian Melalui Pelayanan Yang Responsif” membahas secara mendalam mengenai kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah sebagai fondasi dalam legitimasi dan stabilitas demokrasi. Kepercayaan publik dipandang sebagai hasil dari persepsi masyarakat terhadap integritas, kompetensi, transparansi, dan akuntabilitas lembaga negara dalam menjalankan tugasnya. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi akan mencerminkan penilaian masyarakat terhadap profesionalitas dan keadilan lembaga dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik bersifat multidimensi yang meliputi aspek moral, emosional, dan struktural yang terbentuk melalui interaksi maupun melalui pengalaman.

Penelitian Haning dkk (2018) Peningkatan *Public Trust* dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan, menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah merupakan dasar utama terciptanya kepatuhan, partisipasi, dan efektivitas tata kelola pemerintahan. Kepercayaan publik muncul dari keyakinan masyarakat terhadap integritas, kompetensi, dan tanggung jawab lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil dan transparan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa integritas, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, sehingga akan memperkuat kolaborasi dan kepatuhan masyarakat terhadap kebijakan yang diterapkan.

Penelitian Rifaid dkk (2023) *Public Trust: Indonesian Policy in Developing a New Capital City (IKN)*, menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat dipengaruhi oleh transparansi, pemerataan ekonomi, kesejahteraan masyarakat, dan kualitas komunikasi pemerintah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kepercayaan publik berfungsi sebagai legitimasi sosial dan politik yang menentukan keberhasilan kebijakan pemerintah. Selain itu penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik turut memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kebijakan, karena mampu meningkatkan keterbukaan dan partisipasi masyarakat. Temuan ini memperluas pemahaman bahwa kepercayaan publik tidak hanya terbentuk melalui kinerja, tetapi juga dari hubungan sosial yang dibangun melalui komunikasi, partisipasi, dan transparansi pemerintah, yang semuanya menjadi fondasi penting dalam membangun efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepercayaan publik (*public trust*) merupakan elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kepercayaan publik lahir dari persepsi masyarakat terhadap integritas, akuntabilitas, kompetensi, transparansi lembaga pemerintah dalam menjalankan tugasnya, komunikasi, pelayanan yang responsif, dan pemanfaatan media sosial

dalam menjembatani interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kepercayaan publik berfungsi sebagai modal utama dalam membangun legitimasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang berkeadilan dan partisipatif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti merumuskan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Gambar I 1 Kerangka Pikir



Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan sejauh mana petugas Disdukcapil Kota Makassar menunjukkan kredibilitasnya dalam memberikan pelayanan.
2. Mendeskripsikan ketulusan petugas Disdukcapil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Mendeskripsikan kejujuran petugas Disdukcapil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan.
4. Mendeskripsikan kompetensi petugas Disdukcapil Kota Makassar dalam memberikan pelayanan.
5. Mendeskripsikan penerapan prinsip keadilan dan pemerataan pelayanan petugas Disdukcapil Kota Makassar kepada seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis inovasi dan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Disdukcapil Kota Makassar dalam mengembangkan program Jemput Bola agar lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

I.5 Fokus Penelitian

Penelitian ini memiliki fokus sebagai berikut:

1. Kredibilitas dilihat melalui konsistensi Disdukcapil dalam menepati janji pelayanan, ketepatan waktu penerbitan dokumen, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat.
2. Ketulusan mencakup sikap empati, keramahan, dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kejujuran dilihat melalui transparansi, keterbukaan informasi, serta ketiadaan pungutan liar dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Makassar.
4. Kompetensi berkaitan dengan kemampuan teknis, profesionalitas, serta kecepatan dan ketepatan petugas dalam melaksanakan pelayanan pembuatan KTP oleh Disdukcapil kota Makassar.
5. Keadilan mencerminkan pemerataan akses dan kesetaraan perlakuan terhadap seluruh Masyarakat tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, ataupun kedekatan dengan aparat pemerintahan.

BAB II METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam tingkat kepercayaan publik dalam pelayanan pembuatan KTP melalui program Jemput Bola oleh Disdukcapil Kota Makassar. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam akan makna, pengalaman, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di lapangan. Creswell & Creswell (2018) menjelaskan bahwa metode kualitatif berfokus pada upaya untuk menggali makna yang muncul dari fenomena sosial melalui interaksi antar individu. Pendekatan ini digunakan untuk mengeksplorasi sejauh mana masyarakat menilai komitmen, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan dalam program Jemput Bola oleh Disdukcapil Kota Makassar.

II.2 Desain Penelitian

Creswell & Creswell (2018) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa strategi penelitian yang dapat digunakan, seperti penelitian naratif, *grounded theory*, fenomenologis, etnografi, serta studi kasus. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus, karena desain ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam mekanisme pelayanan publik dalam program Jemput Bola oleh Disdukcapil kota Makassar yang dijalankan dalam konteks nyata, serta pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga mampu membentuk kepercayaan mereka.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yakni berdasarkan relevansi, kredibilitas, dan kapasitas mereka dalam memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang memiliki informasi relevan terkait dengan pelaksanaan program Jemput Bola Disdukcapil kota Makassar. Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

Tabel II 1. Daftar Informan

Informan	Jumlah
Pegawai bidang Pendaftaran Penduduk	1
Petugas lapangan program Jemput Bola	1
Masyarakat penerima layanan pembuatan KTP melalui program Jemput Bola	3

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Creswell & Creswell (2018) menyatakan bahwa pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode terkait isu yang diangkat, meliputi:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung suatu peristiwa. Observasi pada penelitian ini akan melihat gambaran mengenai proses pelayanan pembuatan KTP melalui program Jemput Bola yang dilakukan oleh Disdukcapil kota Makassar. Melalui observasi ini, peneliti dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan dan sikap petugas memengaruhi kepercayaan masyarakat.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang telah ditentukan secara *purposive sampling*, baik dari petugas Disdukcapil Kota Makassar maupun masyarakat penerima layanan. Wawancara dilakukan secara terarah dengan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi masyarakat serta petugas terkait pelaksanaan program Jemput Bola.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai dokumen yang relevan terkait pelaksanaan program Jemput Bola, baik itu laporan kegiatan, data capaian pelayanan, dan dokumen lainnya yang dapat mendukung data hasil observasi dan wawancara. Hal ini digunakan untuk memperkuat temuan dari hasil observasi dan wawancara, sehingga mampu menghasilkan data yang valid dan lengkap.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Creswell & Creswell (2018) mengemukakan bahwa analisis data bertujuan untuk memahami informasi yang berbentuk teks maupun gambar dengan cara memecah data menjadi bagian-bagian kecil, lalu menggabungkannya kembali agar dapat ditafsirkan maknanya secara utuh. Hal ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

a. Mengatur dan Mempersiapkan Data (*Organizing and Preparing Data*)

Tahap ini dilakukan dengan menyalin hasil wawancara, menulis ulang catatan lapangan, serta mengelompokkan dokumen dan data observasi yang diperoleh dari pelaksanaan program Jemput Bola oleh Disdukcapil kota Makassar. Langkah ini bertujuan agar data yang diperoleh lebih mudah dikelola dan dianalisis sesuai fokus penelitian.

b. Membaca dan Memahami Data (*Reading Through All Data*)

Tahap ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman awal terkait makna umum dari data yang telah dikumpulkan. Peneliti membaca ulang seluruh hasil wawancara dan catatan lapangan untuk mengenali Kesan umum, ide pokok, dan pandangan masyarakat terkait kepercayaan publik terhadap pelayanan pembuatan KTP melalui program Jemput Bola oleh Disdukcapil kota Makassar.

c. Mengkodekan Data (*Coding the Data*)

Data diorganisir dengan memberikan tanda ataupun kode tertentu pada bagian yang dianggap penting, seperti pernyataan tentang kualitas pelayanan, sikap petugas, transparansi, ataupun terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas di lapangan. Kode tersebut digunakan dengan tujuan mengelompokkan data ke dalam kategori yang memiliki makna serupa.

d. Menghasilkan Tema/Deskripsi (*Interrelating Themes/Description*)

Peneliti meninjau kembali hasil pengkodean untuk menemukan pola, tema, ataupun kategori yang berkaitan dengan kepercayaan publik, seperti tema komitmen, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan dalam pelayanan pembuatan KTP yang dilakukan oleh petugas dalam program tersebut. Tema tersebut menjadi dasar dalam menjelaskan kepercayaan masyarakat terbentuk melalui pengalaman mereka dalam menerima layanan dari petugas Disdukcapil kota Makassar.

e. Representasi Tema/Deskripsi (*Representing Themes/Description*)

Tahap akhir adalah menyajikan hasil analisis dalam bentuk uraian naratif. Penyajian ini bisa berupa cerita kronologis, penjelasan mendalam atas tema dan subtema, ilustrasi nyata dari pengalaman informan, maupun kutipan langsung dari hasil wawancara atau penjabaran tematik yang menjelaskan hubungan antara pelayanan program Jemput Bola.

II.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas menunjukkan sejauh mana temuan dapat mencerminkan kebenaran berdasarkan pandangan peneliti, partisipan, dan pembaca. Untuk mencerminkan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi pada waktu berbeda agar diperoleh gambaran yang akurat dan menyeluruh. Melalui teknik ini, data yang diperoleh mengenai pelayanan pembuatan KTP dalam program Jemput Bola dapat diverifikasi dan dikonfirmasi antar sumber, sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja petugas Disdukcapil kota Makassar.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas menekankan pada konsistensi dan kestabilan data (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini menggunakan strategi audit trail, yakni pencatatan rinci setiap tahapan penelitian mulai dari pengumpulan hingga analisis data. Hal ini memungkinkan adanya peninjauan kembali terhadap setiap langkah penelitian, sehingga menjamin transparansi dan konsistensi hasil dalam menggambarkan kepercayaan publik terhadap pelayanan program Jemput Bola Disdukcapil kota Makassar.