

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik terutama bidang administratif dalam realisasinya memiliki hambatan dan tantangan yang mengakibatkan proses pelayanan berjalan cenderung lamban dan rumit. Hal ini disebabkan adanya tindakan maladministrasi yang sering terjadi dalam pelayanan administratif menjadi keluhan masyarakat. Kondisi ini mempengaruhi pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berdampak pada bidang lainnya. Maka diperlukan kebijakan inovatif sebagai solusi dalam menanggapi permasalahan tersebut, salah satunya Mal Pelayanan Publik yang berkembang di daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang ditinjau dari lima dimensi yaitu *credible commitment*, *benevolence*, *honesty*, *competency*, dan *fairness*. Metode penelitian yang digunakan yakni pendekatan kuantitatif - univariat dengan tipe deskriptif. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive random sampling* dengan jumlah sampel sebesar 108 responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yakni statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji berada pada kategori sedang. Hal ini berdasarkan prosentase penilaian masyarakat pada masing – masing dimensi kepercayaan publik yang dominan pada kategori sedang. Dimensi *credible commitment* (68,52%), *benevolence* (77,78%), *honesty* (70,37%), *competency* (76,85%), dan *fairness* (76,85%). Kondisi ini menunjukkan adanya dukungan publik terhadap keberlanjutan Mal Pelayanan Publik Nyawiji serta keberlangsungan pemerintahan Kabupaten Nganjuk saat ini.

Kata Kunci : Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Masyarakat

ABSTRACT

In realization of public services implementation especially in administrative sector, contains of obstacles and challenges that leads to slow and complicated service processes. This is due to maladministration actions that often occur in administrative services to the public complaints. This condition affects to the people distrust towards government that also impacts the other fields. An innovative policy is needed as a solution to respond to these problems, which is Public Service Malls that are developing in the regions.

This study aims to determine and describe the impact of the Nyawiji Public Service Mall policy on the level of community trust in Nganjuk Regency in terms of five dimensions, namely credible commitment, benevolence, honesty, competency, and fairness. As well as to find out and describe the obstacles in the implementation of the Nyawiji Public Service Mall that can be used as an intake in the development of the policy that encourages its sustainability. The research method used is quantitative approach with descriptive type. Sample determination technique was done by purposive random sampling and using the Slovin formula to determine the number of samples of 108 respondents from 3,868 visitors. The data analysis used descriptive statistics considering the variables in the study were univariate.

The results showed that the level of community trust in Nganjuk District with the construction of the Nyawiji Public Service Mall was in the medium category. This is based on the percentage of community evaluations in each of the dominant dimensions of public trust in the medium category. The dimensions of credible commitment (68.52%), benevolence (77.78%), honesty (70.37%), competency (76.85%), and fairness (76.85%). This condition shows that there is public support for the sustainability of the Nyawiji Public Service Mall as well as the current viability of the Nganjuk Regency government.

Keywords: Public Service Mall, Public Service, Level of Public Trust

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Public Trust Level In Government Service (Studi pada Pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang ditinjau dari lima dimensi yaitu *credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*. Serta untuk mengetahui kendala pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang dapat dijadikan masukan dalam pengembangan kebijakan tersebut yang mendorong keberlanjutannya.

Pelayanan publik terutama di bidang administratif menjadi kebutuhan dan kepentingan yang melekat pada masyarakat. Keterpurukan kondisi pelayanan yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat perlu perhatian dari pemerintah untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Mengingat tingginya jumlah laporan pengaduan atas pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan dugaan maladministrasi yang terjadi pada proses pelayanan terutama di bidang administratif. Pemerintah seringkali lamban dan rumit dalam memberikan pelayanan administratif kepada pemerintah. Oleh karenanya, keluhan tersebut sebagai bentuk ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah yang dianggap tidak mampu memberikan pelayanan prima.

Sebagaimana pelayanan publik yang menjadi salah satu tolok ukur penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan publik sebagai sarana interaksi antara masyarakat dengan pemerintah yang membangun kedekatan di antara keduanya. Sementara stigma masyarakat terbangun dari kedekatan tersebut. Maka penting bagi pemerintah untuk menerapkan berbagai kebijakan inovatif dalam rangka memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan sehingga kepercayaan masyarakat dapat stabil. Sebab kepercayaan masyarakat

menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk memperoleh legitimasi. Pemerintahan yang tidak memiliki legitimasi tidak dapat berjalan optimal bahkan berdampak pada berbagai bidang.

Salah satu kebijakan inovatif yang berkembang di daerah sebagai upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yakni pembangunan Mal Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut menerapkan sistem pelayanan administratif yang terintegrasi oleh berbagai instansi dalam satu tempat sehingga lebih efisien. Serta dilengkapi dengan konsep *one day service* yang menuntut pelayanan cepat diselesaikan dalam waktu singkat. Hal ini sejalan dengan penerapan yang dilakukan di Kabupaten Nganjuk sebagai komitmen kepemimpinan periode 2018 – 2023. Mengingat kondisi kepemimpinan pada periode sebelumnya terdapat tindakan korupsi mengakibatkan masyarakat apatis dan memiliki stigma negatif pada pemerintahan. Sementara keberhasilan pemerintahan memerlukan dukungan publik melalui kepercayaan masyarakat. Oleh karenanya, peneliti tertarik untuk mengkaji tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah di Kabupaten Nganjuk dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Peneliti menyadari bahwa karya ini memiliki keterbatasan atau kekurangan dalam penyusunannya. Sehingga diharapkan adanya kritik dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan karya ini. Penulis juga berharap karya ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi negara serta masukan bagi Pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam mengembangkan keberlanjutan Mal Pelayanan Publik Nyawiji agar tidak sekedar menjadi replikasi. Demikian, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan berbagai pihak dalam penyelesaian karya ini.

Surabaya, 13 Juli 2020

Lestari Dyah Ningtyas