

BAB I

PENDAHULUAN

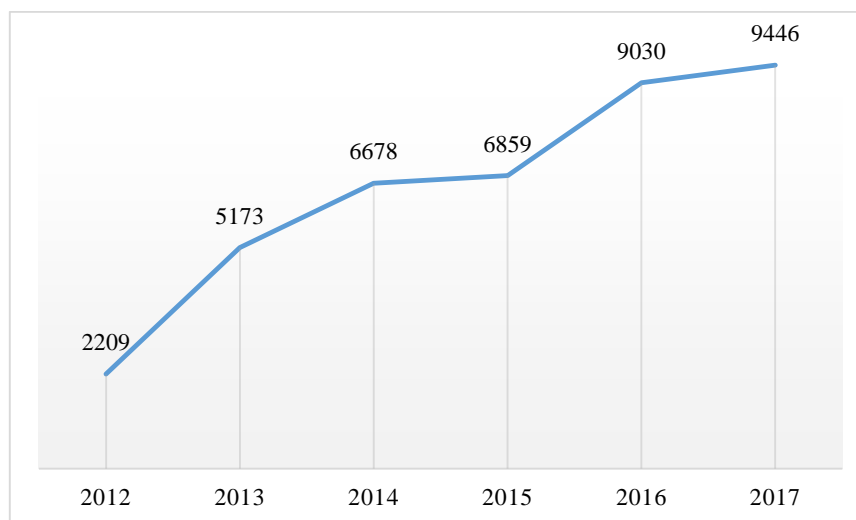
1.1.Latar Belakang

Kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, pelayanan administratif menciptakan kualitas hidup yang berbeda. Masyarakat yang tidak mampu memenuhi kebutuhan tersebut maka kualitas hidup mereka akan menurun yang berakibat pada kemiskinan, pengangguran, hilangnya status kewarganegaraan, dan sebagainya. Hal ini mendorong tuntutan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Sebagaimana amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum melalui pelayanan publik. Selain itu, pelayanan publik memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan isu strategis yang berimplikasi pada berbagai aspek diantaranya ekonomi, hukum, sosial, budaya, dan politik¹. Dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik, setidaknya terdapat tiga ruang lingkup pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah yakni barang, jasa, dan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada kenyataannya dihadapkan berbagai tantangan seperti perubahan lingkungan, perkembangan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi, dan sebagainya. Hal tersebut menciptakan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis, sehingga diperlukan penyesuaian dan pembaharuan pada pelayanan publik. Namun, kecenderungan model klasik dalam pemerintahan mengakibatkan kondisi pelayanan semakin terpuruk. Karakteristik model klasik tersebut menimbulkan patologi birokrasi yang terlihat pada gejala prosedur yang panjang dan lama, proses yang berbelit – belit, pungutan

¹ Mashyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Agustus 30, 2019. Halaman 82.

liar, dan sebagainya. Kondisi ini mengakibatkan keluhan masyarakat semakin meningkat sebagaimana kenaikan jumlah laporan pengaduan mengenai permasalahan pelayanan publik.



Grafik 1.1. Data Laporan Pengaduan Tahun 2012 – 2017

Sumber: Laporan Tahunan 2017 Ombudsman RI, diolah.

Data di atas menunjukkan bahwa terjadi kenaikan laporan pengaduan yang signifikan. Keluhan masyarakat seringkali berkaitan dengan permasalahan pelayanan administratif yang disebabkan oleh pengaruh konsep Birokrasi Weberian menimbulkan patologi birokrasi. Konsep Birokrasi Weberian dalam dua sudut pandang². Pertama, rasionalitas birokrasi dalam menciptakan keseimbangan antara beban kerja dengan kuantitas pegawai serta didukung pendanaan yang rasional akan mewujudkan birokrasi ideal³. Sudut pandang pertama memaknai konsep birokrasi secara positif. Kedua, pembengkakan tingkatan hirarki dalam birokrasi membuat proses pelayanan semakin panjang dan lama⁴. Hal ini disebut Parkinson's law yang bersifat negatif bagi birokrasi. Semakin panjang dan rumit proses pelayanan maka berpeluang terjadinya penyimpangan atau tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, biaya mahal, kelalaian tugas dalam pelayanan, dan sebagainya.

² Surjadi.2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama. Halaman 85.

³ Ibid. Halaman 85.

⁴ Ibid. Halaman 85.

Sebagaimana data dugaan maladministrasi pada tahun 2019 sebanyak 5.464 laporan.



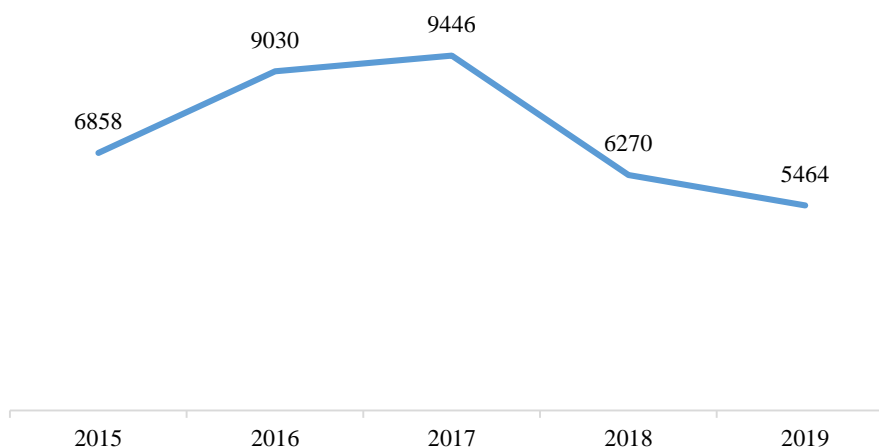
Gambar 1.1. Grafik Dugaan Maladministrasi

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI

Berdasarkan laporan pengaduan tersebut menunjukkan tiga bentuk dugaan maladministrasi dengan jumlah keluhan tertinggi. Pertama masalah penundaan berlarut sebanyak 33,62 %. Hal ini memperlihatkan kondisi birokrasi yang masih berbelit – belit dan lamban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak terdapat kejelasan standar pelayanan terutama mengenai transparansi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Kedua, masalah penyimpangan prosedur sebanyak 28,97%. Proses pelayanan yang lamban menimbulkan celah penyimpangan seperti pungutan liar, manipulasi data, praktik korupsi, dan sebagainya. Tindakan tersebut menimbulkan kerugian bagi negara maupun masyarakat secara luas. Ketiga terkait masalah tidak memberikan pelayanan sebanyak 17,70%. Masih banyak ditemui keluhan masyarakat yang tidak memperoleh pelayanan sebagai akibat kecenderungan aparat yang selalu ingin dilayani. Ketiga bentuk tersebut selalu menjadi akar permasalahan setiap tahun. Hal ini mempengaruhi penilaian masyarakat dalam pelayanan administratif yang menentukan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah. Sehingga diperlukan perbaikan kondisi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administratif.

Penetapan peraturan menjadi langkah awal dalam memperbaiki kualitas pelayanan administratif. Ditetapkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik memberi wajah baru untuk melakukan pengaturan dan pengelolaan terhadap penyelenggaraan pelayanan administratif. Peraturan tersebut mendasari penetapan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memberikan penjelasan mengenai pelayanan administratif secara lebih lengkap. Pelaksanaan peraturan tersebut didukung dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berbagai peraturan tersebut menjadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan administratif semakin komprehensif. Asas pelayanan yang meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan fasilitas khusus bagi kelompok rentan⁵. Hal ini semakin memperkuat standar penyelenggaraan pelayanan administratif. Serta mendorong penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal sebagai upaya untuk menekan penyimpangan atau tindakan maladministrasi dalam pelayanan administratif. Hal ini mendorong penurunan jumlah laporan pengaduan pada tahun 2018.

⁵ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Halaman 6 – 7 .



Grafik 1.2. Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2014 – 2018

Sumber: Laporan Tahunan 2018 Ombudsman RI, diolah.

Penurunan jumlah laporan pengaduan yang signifikan menunjukkan adanya realisasi perbaikan pelayanan publik terutama bidang administratif. Penerapan standar pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik diperkuat dengan pelaksanaan reformasi birokrasi. Tuntutan reformasi sendiri telah berkembang sejak tahun 1997 sebagai bentuk aksi masyarakat terhadap pemerintah dalam mengatasi krisis ekonomi yang menjadi krisis multidimensi.⁶ Bahkan menimbulkan krisis kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pelaksanaan reformasi tahap pertama diarahkan pada perubahan pada bidang politik, hukum, ekonomi, dan birokrasi. Namun reformasi di bidang birokrasi pada tahap pertama mengalami ketertinggalan, sehingga mendorong pemerintah untuk menerapkan prinsip *clean government* dan *good governance*.⁷ Kedua prinsip tersebut diyakini dapat mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagaimana delapan area perubahan reformasi birokrasi berikut.

⁶ Lampiran Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Halaman 1.

⁷ Ibid. Halaman 2.

Tabel 1.1. Area Perubahan Reformasi Birokrasi

Area Perubahan	Hasil yang Diharapkan
Organisasi	Organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran (<i>right sizing</i>)
Tatalaksana	Sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip – prinsip <i>good governance</i>
Peraturan Perundang – undangan	Regulasi yang lebih tertib, tidak tumpang tindih, dan kondusif
Sumber Daya Manusia Aparatur	SDM aparatur yang berintegrasi, netral, kompeten, capable, profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
Pengawasan	Meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN
Akuntabilitas	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
Pelayanan Publik	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat
Pola Pikir (<i>mindset</i>) dan Budaya Kerja (<i>cultureset</i>) Aparatur	Birokrasi dengan integritas dan kinerja yang tinggi

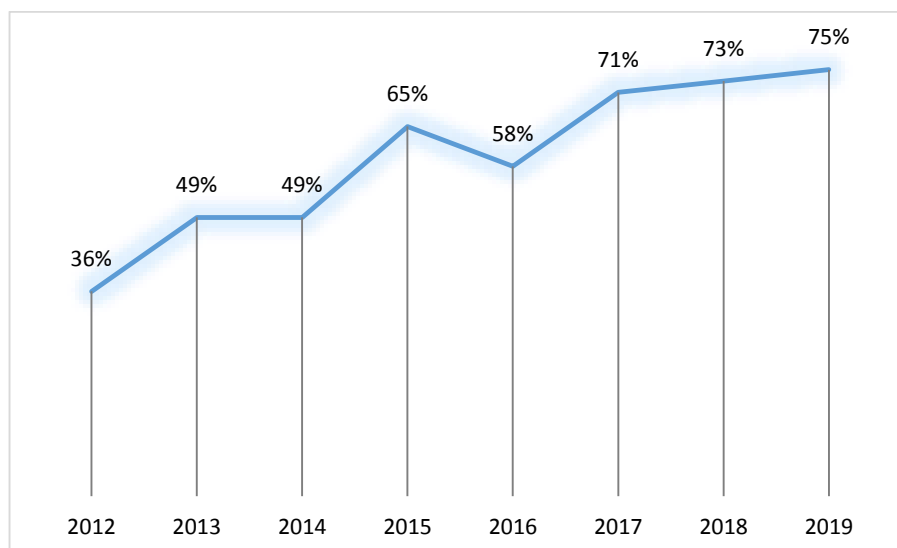
Sumber : Lampiran Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025. Halaman 17, diolah.

Pelayanan publik sebagai salah satu agenda prioritas dalam reformasi yang diarahkan pada peningkatan mutu dan kualitas. Sehingga penting untuk memperbaharui sistem pelayanan seiring perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Pergeseran paradigma ilmu administrasi negara turut serta berkontribusi dalam menentukan konsep yang sesuai untuk menciptakan pelayanan prima. Dari paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang bersifat rasionalitas berkembang pada *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi melalui desentralisasi. Penerapan manajemen sektor privat pada pelayanan sektor publik tidak mampu memberikan keadilan kepada masyarakat. Manajemen pelayanan sektor privat selalu berorientasi pada keuntungan dengan selalu memposisikan individu sebagai *customer* disertai *ability to pay*. Sementara sektor publik berorientasi pada kepentingan publik, sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara adil dan merata. Selanjutnya bergeser pada *New Public Service* (NPS) yang menekankan nilai keadilan dan kesetaraan pertimbangan pada pelayanan publik dalam mewujudkan kesejahteraan.⁸ Namun konsep tersebut dianggap bahwa peran pemerintah dalam pelayanan terlalu mendominasi. Sehingga

⁸ Denhardt, Robert B. dan Denhardt, Janet Vinzant. 2000. *The New Public Service: Serving Rather Than Steering*. Arizona State University. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Agustus 30, 2019. Halaman 555.

bergeser pada paradigma *governance* dengan kolaborasi tiga aktor utama yakni *state*, *civil society*, dan *private sector*.

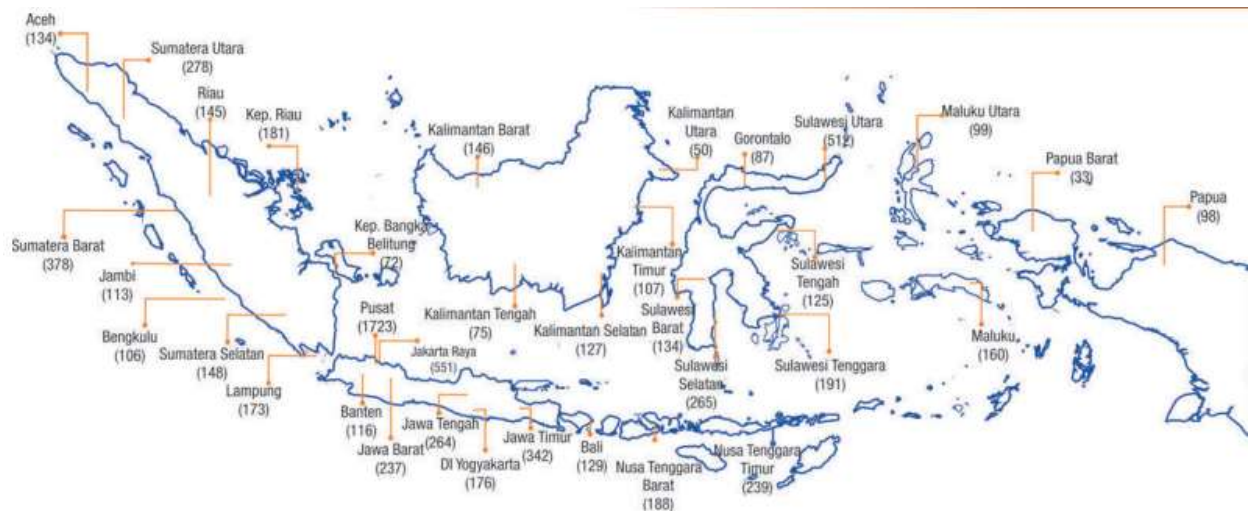
Hal tersebut sebagai komitmen pemerintah dalam mengembalikan partisipasi dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan terutama administratif perlu didukung dengan berbagai terobosan dalam kebijakan sebagai tindakan nyata dalam merealisasikan komitmen tersebut. Sebagaimana pada hasil survei tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di Indonesia oleh *Edelman Trust Barometer Global Report* menunjukkan peningkatan dari tahun 2012 – 2019.



Grafik 1.3. Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah di Indonesia
 Sumber: *Edelman Trust Barometer Global Report Tahun 2018 dan 2019, diolah.*

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang cukup tinggi mencerminkan dukungan masyarakat pada pemerintah serta program – program kebijakannya. Artinya bahwa terdapat daya penerimaan dari masyarakat sebagai respon positif terhadap pemerintah maupun kebijakan yang dapat mendorong terbentuknya legitimasi. Sebab legitimasi menentukan keefektifan penyelenggaraan fungsi pemerintah terutama pelayanan publik. Tingginya tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah menunjukkan adanya kecenderungan penilaian bahwa pemerintah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa

barang maupun jasa.⁹ Kepercayaan publik selalu menuntut adanya nilai transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam kinerja pemerintah. Hal ini untuk menjaga stabilitas hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Sehingga keduanya memiliki peran masing – masing, yang mana pemerintah berupaya memberikan *output* dan *outcome* yang memuaskan bagi masyarakat sehingga memperoleh legitimasi. Sementara masyarakat tetap mengawal kinerja pemerintah sebagai bentuk pengawasan dalam menekan penyimpangan wewenang. Peningkatan kepercayaan masyarakat tersebut selaras dengan penurunan jumlah keluhan masyarakat di daerah khususnya Provinsi Jawa Timur.



Gambar 1.2. Peta Persebaran Jumlah Laporan Pengaduan di Daerah
Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI

Terlihat bahwa jumlah laporan pengaduan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 sebanyak 342 laporan lebih rendah dari Tahun 2018 sebanyak 503 laporan. Kondisi ini tidak terlepas dari upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik terutama bidang administratif. Pembaharuan peraturan memberikan wajah baru dalam pelayanan publik di di Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana perombakan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun

⁹ Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari <https://books.google.co.id>. pada tanggal Januari 9, 2020. Halaman 365.

2005 tentang Pelayanan Publik menjadi Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik. Sudah seharusnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan publik dengan kualitas terbaik, sebab memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan mengenai pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.¹⁰ Pemerintah daerah juga berhak merumuskan kebijakan inovatif dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik.¹¹ Upaya Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan mampu menciptakan perubahan signifikan hingga memperoleh berbagai apresiasi.

Tabel 1.2. Beberapa Penghargaan Provinsi Jawa Timur di Bidang Pelayanan Publik

Nama Penghargaan	Bidang	Dari	Tanggal
Pelayanan Publik Terbaik Kategori Inovasi Pelayanan Publik Wilayah Bebas dari Korupsi	Pelayanan Publik Bebas Korupsi	Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi	30 April 2014
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	Bidang Pelayanan Masyarakat	Menteri Dalam Negeri	12 Februari 2015
Inovasi Pelayanan Publik “Ayo Kerja” dan ATM di Samsat Jawa Timur	Bidang Pelayanan Terbaik	Menteri Pendayagunaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi	29 April 2015
Top 35 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016	Inovasi Pelayanan Publik	Wapres RI	26 Mei 2016
Anugerah Dana Rakca Tahun 2017	Bidang Pengelolaan Keuangan Daerah	Menteri Keuangan	8 Desember 2017

Sumber: <https://jatimprov.go.id>, diolah

Penghargaan pada bidang pelayanan publik yang diperoleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur menunjukkan kesungguhan pemerintah dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Selain itu, perolehan tersebut sebagai hasil dari adanya kepercayaan masyarakat dalam mendukung seluruh program kebijakan pemerintah. Hal ini membangun kerja sama dan koordinasi yang baik antara masyarakat,

¹⁰ Mouw, Erland. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik di Daerah: Sebuah Kajian Teoritis*. Diakses dari <https://journal.uniera.ac.id> pada tanggal Agustus 30, 2019. Halaman 93.

¹¹ Pasal 386 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Halaman 203.

pemerintah, swasta, maupun pihak lainnya. Kendala koordinasi dalam kemitraan dapat berjalan dengan baik ketika terdapat kepercayaan di antara pihak yang terlibat.¹² Perolehan penghargaan tersebut harus tetap seimbang dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Jawa Timur dapat berjalan optimal. Sementara kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tetap stabil. Selain memperoleh apresiasi di bidang pelayanan publik, Provinsi Jawa Timur juga memperoleh nilai integritas yang cukup tinggi berdasarkan Survei Penilaian Integritas (SPI) yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Nilai integritas yang tinggi menunjukkan pemerintah menerapkan transparansi dan akuntabilitas untuk menekan praktik pungutan liar maupun tindak pidana korupsi dalam bentuk lainnya.



Gambar 1.3. Survei Penilaian Integritas Pemerintah Daerah 2018

Sumber: Laporan Ilmiah Gabungan 2018 KPK, diolah

Nilai integritas yang tinggi juga sebagai upaya dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sebab krisis kepercayaan atau

¹² Dwiyanto, Agus. Op cit. Halaman 389.

ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah seringkali disebabkan oleh tindak pidana korupsi yang dilakukan aparat maupun pemimpin. Tingginya nilai integritas di Provinsi Jawa Timur mencakup hasil kontribusi kinerja pemerintah kabupaten/kota. Pemerintah kabupaten/kota turut serta berkomitmen untuk menekan tindakan maladministrasi pada pelayanan publik dan menciptakan transparansi pelayanan. Oleh karenanya pemerintah daerah saling bersaing dalam menciptakan kebijakan inovatif. Salah satunya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai integrasi proses pelayanan administratif perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal dalam satu pintu. Bahkan kebijakan tersebut memperoleh apresiasi sebagai pelopor inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan *pilot project* bagi daerah lain. Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diperkuat dengan beberapa peraturan yaitu Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 137 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah berjalan cukup efektif. Sebagaimana studi terdahulu yang mengkaji keefektifan kebijakan tersebut. Pelayanan perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kalimantan Timur telah berjalan dengan baik dan efektif, karena proses pelayanan yang semakin sederhana.¹³ Sementara Pelaksanaan pelayanan perizinan pada PTSP di Kota Kediri telah berjalan cukup baik yang terlihat dari adanya SOP terkait pengurusan perizinan, perbaikan sarana dan prasarana, serta pengembangan sumber daya manusia.¹⁴

¹³ Febliany, Fitriyah, dan Paselle. 2014. *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur (Studi pada Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)*. Diakses dari <https://e-journals.unmul.ac.id> pada tanggal November 10, 2019. Halaman 414 – 418.

¹⁴ Haida, Saleh, dan Adiono. 2013. *Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan (Studi pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri)*. Universitas Brawijaya. Diakses dari <https://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id> pada tanggal November 10, 2019. Halaman 137.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang efektif mendorong perluasan konsep pada Mal Pelayanan Publik. Hal ini juga dilatarbelakangi oleh kunjungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Georgia dan Alzerbaijan yang melakukan studi terkait konsep *Public Service Hall* yang telah diakui secara internasional.¹⁵ Selanjutnya pemerintah mengadopsi konsep tersebut dengan memperkuatnya pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Konsep Mal Pelayanan Publik dimaknai sebagai tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat, daerah, BUMN/BUMD, maupun swasta dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.¹⁶ Kebijakan tersebut telah berkembang pada sejumlah daerah di Indonesia.

¹⁵ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. Kunjungan ke Georgia. Diakses dari <https://www.menpan.go.id> pada tanggal November 10, 2019.

¹⁶ Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Halaman 3.

Tabel 1.3. Data Mal Pelayanan Publik di Indonesia

Daerah	Tanggal Peresmian Mal Pelayanan Publik
Provinsi DKI Jakarta	12 Oktober 2017
Kota Surabaya	6 Oktober 2017
Kabupaten Banyuwangi	6 Oktober 2017
Kota Denpasar	12 Februari 2018
Kota Tomohon	21 April 2018
Kabupaten Karangasem	22 Juni 2018
Kabupaten Badung	17 September 2018
Kota Batam	20 September 2018
Kabupaten Pamekasan	17 Desember 2018
Kabupaten Probolinggo	19 Desember 2018
Kabupaten Bandung	21 Desember 2018
Kota Padang	27 Desember 2018
Kabupaten Kulon Progo	28 Desember 2018
Kabupaten Banyumas	18 Januari 2019
Kabupaten Sidoarjo	29 Januari 2019
Kota Pekanbaru	6 Maret 2019
Kabupaten Nganjuk	30 April 2019
Kota Bogor	26 Agustus 2019
Kabupaten Sumedang	16 September 2019

Sumber: Berbagai Website Resmi, diolah.

Kebijakan Mal Pelayanan Publik diarahkan untuk memberikan kemudahan pelayanan administratif bagi masyarakat. Serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat. Sebagaimana *soft launching* Mal Pelayanan Publik Nyawiji pada tanggal 30 April 2019 di Kelurahan Werungotok Kecamatan Nganjuk oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji menjadi replikasi kebijakan pertama se-Karesidenan Kediri. Pemerintah Kabupaten Nganjuk telah melakukan kunjungan kerja ke Kabupaten Badung untuk mempelajari mekanisme penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk persiapan. Kebijakan tersebut diarahkan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui transparansi pelayanan administratif. Hal tersebut merupakan komitmen Pemerintah Kabupaten Nganjuk periode 2018 – 2023. Selain itu, mengingat kondisi pelayanan administratif sebelumnya yang cenderung stagnan mengakibatkan pada rendahnya partisipasi masyarakat sehingga masyarakat memilih untuk bersikap apatis terhadap kinerja pemerintah.

Sikap apatis masyarakat sebagai bentuk ketidakpercayaan pada pemerintah juga disebabkan oleh tindak pidana korupsi yang pernah dilakukan kepemimpinan periode 2013 – 2018. Berdasarkan hasil penyidikan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) ditemukan beberapa laporan kasus dugaan tindak pidana korupsi :

1. Pada 27 Desember 2017, dengan perkara Tindak Pidana Pencucian Uang yang telah menempatkan, mentransfer, mengalihkan, membelanjakan, membayarkat, menghibahkan, membawa ke luar negeri, mengubah bentuk, menitipkan, menukarkan mata uang atau surat berharga atas hasil kekayaan yang diduga hasil tindak pidana korupsi.¹⁷
2. Pada 26 Oktober 2017, dengan perkara Tindak Pidana Korupsi terkait penerimaan gratifikasi yang telah melanggar atau menyimpang dari tugasnya.¹⁸
3. Pada 26 Oktober 2017, dengan perkara Tindak Pidana Korupsi terkait penerimaan gratifikasi atas mutasi atau promosi jabatan.¹⁹

Kondisi tersebut membangun stigma pada masyarakat bahwa pemerintah selama ini tidak mampu menjalankan tanggung jawab secara jujur. Oleh karenanya, Mal Pelayanan Publik Nyawiji diharapkan dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang transparan. Sebagaimana tujuan pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji untuk menciptakan pelayanan yang terbebas dari praktik pungutan liar.²⁰ Sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawal kinerja pemerintah pada periode 2018 – 2023. Selain itu, kepercayaan masyarakat dibutuhkan untuk memperoleh legitimasi yang menentukan kerbelanjutan atas kebijakan tersebut maupun kebijakan lainnya.

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji diperkuat dengan Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk. Sementara dalam perencanaannya dilakukan oleh

¹⁷ Komisi Pemberantasan Korupsi. 2019. *Penyidikan 2018*. Diakses dari <https://www.kpk.go.id>. pada tanggal Januari 10, 2020.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Dinas Kominfo. 2019. *Ayo Kunjungi Mal Pelayanan Publik Nyawiji (MPP) Kabupaten Nganjuk*. Diakses dari <https://nganjukkab.go.id>. pada tanggal Januari 10, 2020.

Tim Kerja yang diatur dalam Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/584/K/411.012/2019 tentang Pembentukan Tim Kerja Pusat Pelayanan Masyarakat Kabupaten Nganjuk. Pengelolaan Mal Pelayanan Publik Nyawiji berada di bawah koordinasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Saat ini terdapat 22 pelayanan yang telah beroperasi dari 34 rencana pelayanan yang akan diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

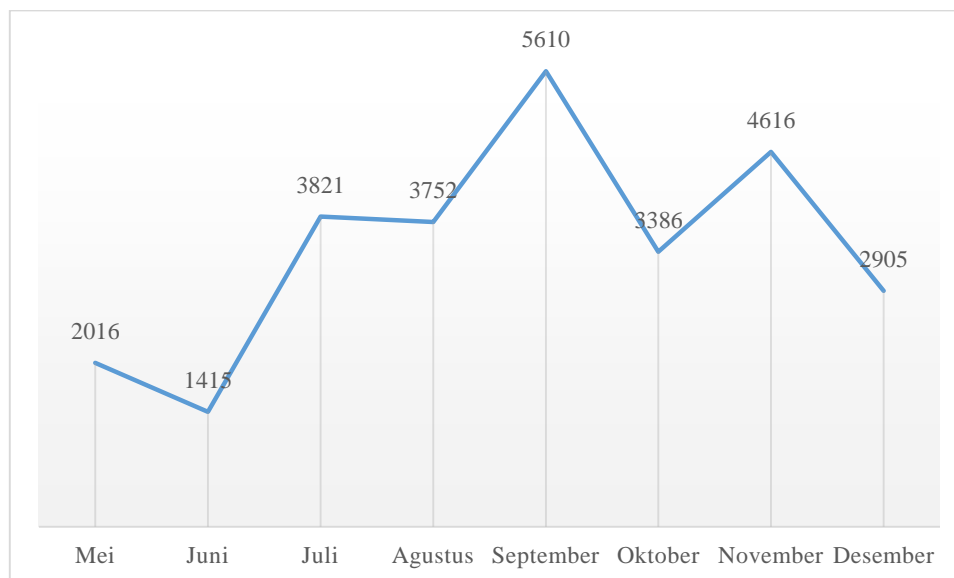
Tabel 1.4. Jenis Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji

No.	Jenis Pelayanan
1.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
2.	Dinas Lingkungan Hidup
3.	Dinas Permukiman dan Pertanahan
4.	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
5.	Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi, dan Usaha Mandiri
6.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
7.	Badan Pendapatan Daerah
8.	Dinas Kesehatan
9.	PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
10.	Dinas Komunikasi dan Informasi
11.	Polres Nganjuk
12.	Bank Jatim
13.	Bank BRI
14.	Kementerian Agama
15.	BPJS Kesehatan
16.	BPJS Ketenagakerjaan
17.	BPN/ATR (Badan Pertanahan Nasional/Agraria dan Tata Ruang)
18.	KP2KP Pajak
19.	UPT PPD Nganjuk (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah)
20.	PT Taspen
21.	PT Jasa Raharja
22.	Kejaksanaan Negeri Nganjuk

Sumber: Data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diolah

Pada awal pengoperasian Mal Pelayanan Publik Nyawiji kunjungan masyarakat cukup tinggi. Hal ini disertai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,05 yang diperoleh dari hasil survei tahun 2019. Nilai IKM tersebut menunjukkan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dikategorikan baik. Perolehan nilai IKM didasarkan pada persepsi masyarakat mengenai kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, ketepatan dan kecepatan, kesesuaian biaya/tarif, kemampuan dan kinerja pegawai, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Penyebaran kuisioner dilakukan pada 100 responden.

Sementara berikut ini data jumlah kunjungan pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji bulan Mei – Desember tahun 2019.



Grafik 1.4. Jumlah Kunjungan Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk
 Sumber: Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Tahun 2019, diolah

Jumlah pengunjung pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji mengalami peningkatan selama bulan Juni hingga September. Pada bulan September terjadi puncak dalam jumlah kunjungan yang mencapai 5.610 orang. Sementara jumlah kunjungan pada bulan Oktober dan Desember mengalami penurunan. Disebabkan oleh jenis pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya optimal. Sebagaimana hasil evaluasi pada bulan September 2019 yang dipimpin oleh Wakil Bupati Nganjuk bersama OPD yang berada di Mal Pelayanan Publik Nyawiji menyatakan masih kurangnya sarana prasarana dan belum optimalnya pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Agung selaku staf Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Nganjuk :

“laporan evaluasi beberapa waktu lalu sekitar September yang dipimpin oleh Wakil Bupati dan diikuti OPD di MPP, hasilnya sarana prasarana MPP perlu ditingkatkan dan belum semua OPD dalam MPP melaksanakan pelayanan sebagaimana diharapkan masyarakat atau masih setengah – setengah”. Selain itu, penerapan *Command Center Nyawiji* dan *e-service* masih perlu ditingkatkan.

Tabel 1.5. Persebaran Jumlah Pengunjung di Mal Pelayanan Publik Nyawiji berdasarkan Jenis Pelayanan Tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Bulan								Jml.	%
		Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des		
1.	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	285	224	446	368	486	410	362	322	2.903	10,6%
2.	Dinas Lingkungan Hidup	9	3	14	12	7	6	4	8	63	0,23%
3.	Dinas Permukiman dan Pertanahan	5	3	0	0	0	0	0	0	8	0,03%
4.	Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	67	35	57	33	56	40	35	32	355	1,29%
5.	Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi, dan Usaha Mandiri	219	180	190	95	212	151	101	92	1.240	4,50%
6.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	318	181	307	132	128	113	72	60	1.311	4,76%
7.	Badan Pendapatan Daerah	395	229	293	189	233	196	144	122	1.801	6,54%
8.	Dinas Kesehatan	73	0	80	137	155	105	65	83	698	2,54%
9.	PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)	12	20	36	42	91	92	98	83	474	1,72%
10.	Dinas Komunikasi dan Informasi	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,01%
11.	Polres Nganjuk	9	8	5	9	16	13	46	6	112	0,41%
12.	Bank Jatim	73	65	201	163	187	160	119	239	1.207	4,39%
13.	Bank BRI	18	8	31	31	32	33	32	41	226	0,82%
14.	Kementerian Agama	0	0	36	202	115	192	100	170	815	2,96%
15.	BPJS Kesehatan	110	101	251	210	303	271	291	402	1.939	7,04%
16.	BPJS Ketenagakerjaan	10	9	88	137	203	201	155	171	974	3,54%
17.	BPN/ATR (Badan Pertanahan Nasional/Agraria dan Tata Ruang)	32	14	110	33	41	41	31	42	344	1,25%
18.	KP2KP Pajak	44	24	37	48	84	95	76	129	537	1,95%
19.	UPT PPD Nganjuk (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah)	137	138	202	247	252	270	269	319	1.834	6,66%
20.	PT Taspen	191	177	257	475	377	274	211	269	2.231	8,11%
21.	PT Jasa Raharja	6	0	0	42	93	35	37	39	252	0,92%
22.	Kejaksaan Negeri Nganjuk	0	0	1180	1147	2539	688	2368	276	8.198	29,8%
Jumlah		2016	1419	3821	3752	5610	3386	4616	2905	27525	100%

Sumber: Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk Tahun 2019, diolah

Berdasarkan persebaran jumlah pengunjung di atas, terlihat perbandingan antara pelayanan yang sering dibutuhkan masyarakat dengan pelayanan yang tidak terlalu menjadi kebutuhan masyarakat. Pelayanan dengan jumlah kunjungan tertinggi yaitu Kejaksaan Negeri Nganjuk sebanyak 8.198 pengunjung atau 29,8%. Kepentingan masyarakat pada instansi tersebut seringkali berkaitan dengan pengambilan barang bukti pelanggaran tilang. Selanjutnya terdapat beberapa yang juga memiliki jumlah kunjungan tinggi yaitu Dinas Penanaman Modal dan PTSP sebanyak 2.903 pengunjung atau 10,6%, berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non perizinan di bidang penanaman modal. PT Taspen sebanyak 2.231 pengunjung atau 8,11%, berkaitan dengan pelayanan pensiun, tabungan hari tua, dan jaminan kecelakaan. Badan Pendapatan Daerah sebanyak 1.801 pengunjung atau 6,54%, berkaitan dengan permohonan surat keterangan NJOP dan permohonan salinan SPPT. BPJS Kesehatan sebanyak 1.939 pengunjung atau 7,04%. UPT PPD Nganjuk (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah) sebanyak 1.834 pengunjung atau 6,66%. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 1.311 pengunjung atau 4,76% berkaitan dengan pelayanan KIA, Kartu Keluarga, dan perekaman e – KTP. Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi, dan Usaha Mandiri sebanyak 1.240 pengunjung atau 4,50%, berkaitan dengan pembuatan AK1/Kartu Kuning dan ID Rekom Pekerja Migran Indonesia.

Sementara dua instansi dengan jumlah kunjungan paling rendah yaitu Dinas Permukiman dan Pertanahan sebanyak delapan pengunjung atau 0,03% berkaitan dengan pelayanan rekomendasi *site plan* perumahan. Serta Dinas Komunikasi dan Informasi sebanyak tiga pengunjung atau 0,01%, berkaitan dengan pengawasan CCTV dan jaringan. Tingkat kunjungan yang rendah pada instansi tertentu disebabkan oleh intensitas kepentingan masyarakat yang rendah terhadap instansi tersebut. Meskipun demikian, kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji diarahkan untuk meningkatkan *public trust* melalui peningkatan mutu dan kualitas pelayanan administratif di Kabupaten Nganjuk. Kedekatan antara masyarakat dengan pemerintah dalam pelayanan dapat membangun stigma terkait kepercayaan

terhadap pemerintah.²¹ Tingkat kepercayaan masyarakat juga ditentukan dari penilaian masyarakat terkait manfaat atau dampak yang ditimbulkan dari suatu kebijakan. Hal ini mempengaruhi daya penerimaan masyarakat atau legitimasi pada kebijakan tersebut. Sebab keberhasilan pemerintahan memerlukan dukungan publik dalam pelaksanaan program kebijakan.²² Sementara kepercayaan harus berada di atas level minimal agar kebijakan publik tetap berfungsi.²³ Oleh karenanya penting untuk mengkaji tingkat kepercayaan masyarakat dengan adanya Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang ditinjau dari dimensi *credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*. Kelima dimensi tersebut merupakan pengembangan variabel pengukuran tingkat kepercayaan masyarakat sebagai model *public trust in government*. Hal ini dikarenakan kelima dimensi tersebut merupakan komponen pada pemerintah yang terlihat menonjol, sehingga dinilai lebih relevan dalam menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat.²⁴

Berikut penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nani Ernawati dan Yupi Yuliawati yang berjudul “Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepercayaan yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan di Kota Bandung”.²⁵ Penelitian ini menegaskan bahwa variabel kepuasan semakin memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepercayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan terbukti

²¹ Christensen, Tom dan Laefreid, Per. 2005. *Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography*. Diakses dari <https://jstor.org>. pada tanggal Januari 10, 2019. Halaman 492.

²² Kim, Seok-Eun. 2005. *The Role of Trust in the Modern Administrative State*. Diakses dari <https://journals.sagepub.com>. pada tanggal Januari 10, 2019. Halaman 611.

²³ Ibid.

²⁴ Ibid. Halaman 621.

²⁵ Ernawati, Nani dan Yuliawati, Yupi. 2017. *Dampak Pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepercayaan yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan di Kota Bandung*. Universitas Islam Nusantara. Diakses dari <https://www.researchgate.net>. pada tanggal Januari 10, 2019.

menjadi variabel moderator yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada Klinik Kesehatan di Kota Bandung. Semakin tinggi kepuasan maka semakin kuat hubungan antara kualitas dengan loyalitas. Sementara variabel kepuasan tidak terbukti sebagai variabel moderator antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, masing – masing variabel tersebut memiliki nilai yang tinggi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Putri Robiatul Adawiyah berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi”.²⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi inovasi pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Hasil penelitian menunjukkan sistem pelayanan yang berada di satu tempat lebih efisien dan efektif serta terdapat fasilitas penunjang seperti ruang kesehatan, ruang laktasi, tempat bermain, dan pojok baca. Tersedianya SOP terkait produk layanan serta dukungan teknologi yang mempercepat proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ohan Suryana berjudul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam.”²⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Batam cukup puas dengan pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik. Penilaian kepuasan masyarakat dilihat dari dimensi kepuasan yang meliputi 1. Persyaratan; 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur; 3. Waktu penyelesaian; 4. Biaya/tarif; 5. Produk spesifikasi jenis layanan; 6. Kompetensi pelaksana; 7. Perilaku pelaksana; 8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; 9. Sarana dan prasarana. Dimensi tersebut menjadi variabel penelitian.

²⁶ Adawiyah, Putri Robiatul. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Muhammadiyah Jember. Diakses dari jurnal.unmuhjember.ac.id pada tanggal November 10, 2019.

²⁷ Suryana, Ohan. 2019. *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam*. Diakses dari <https://aceh.lan.go.id> pada tanggal November 10, 2019.

Keempat, penelitian dilakukan oleh Bagoes Handayani berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi”.²⁸ Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Mal Pelayanan Publik sangat baik berdasarkan persepsi masyarakat. Selanjutnya, masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik. Sehingga kinerja pegawai di Mal Pelayanan Publik mempengaruhi kepuasan masyarakat Kabupaten Banyuwangi dengan hasil analisis sebesar 89,9%.

Keempat penelitian tersebut memiliki perbedaan fokus dan lokus dengan penelitian ini. Penelitian pertama meletakkan lokus pada Klinik Kesehatan di Kota Bandung, serta menjadikan variabel kepuasan sebagai moderator antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Selanjutnya penelitian kedua meletakkan fokus pada identifikasi inovasi pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan penelitian ketiga berfokus pada penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Dan penelitian keempat berfokus pada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Sementara penelitian ini menitikberatkan pada tingkat kepercayaan masyarakat pada pelayanan pemerintah dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan pertanyaan, bagaimana tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji ditinjau dari dimensi *credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness?*

²⁸ Handayani, Bagoes. 2019. *Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Jember. Diakses dari <https://repository.unej.ac.id> pada tanggal November 10, 2019.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang ditinjau dari lima dimensi yaitu *credible commitment*, *benevolence*, *honesty*, *competency*, dan *fairness*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis. Oleh karenanya berikut manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan studi terdahulu terkait kajian kepercayaan publik maupun kebijakan Mal Pelayanan Publik. Sebagaimana penelitian pertama yang dilakukan oleh Nani Ernawati dan Yupi Yuliawati yang menyatakan bahwa variabel kepuasan semakin memperkuat hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepercayaan. Penelitian kedua dilakukan oleh Christensen dan Laegreid yang mengukur kepercayaan pada pemerintah melalui *service satisfaction*, *political culture*, dan *demographic factor*. Pada variabel *political culture* memiliki efek terkuat dalam kepercayaan. Sementara *service satisfaction* sebagai variabel penting dalam kepercayaan publik. Serta *demographic factor* yang turut serta mempengaruhi level kepercayaan.

Penelitian ketiga yang dilakukan Putri Robiatul Adawiyah mengkaji inovasi pelayanan dalam Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya penelitian keempat dilakukan oleh Ohan Suryana yang berfokus pada penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kota Batam. Sejalan dengan penelitian kelima yang dilakukan oleh Bagoes Handayani dengan fokus penelitian pada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Sementara penelitian ini berupaya mengukur tingkat kepercayaan masyarakat dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk yang ditinjau dari dimensi *credible commitment*, *benevolence*, *honesty*, *competency*, dan *fairness*. Sebagaimana peran penting *public trust in government* sebagai dukungan publik pada keberlanjutan suatu kebijakan maupun penyelenggaraan pemerintah secara keseluruhan. Sehingga penelitian ini berbeda secara lokus penelitian maupun fokus penelitian.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk yang mendorong keberlanjutan kebijakan tersebut. Sehingga dapat menciptakan perubahan dalam pelayanan administratif yang selama ini menjadi keluhan bagi masyarakat. Serta mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah di Kabupaten Nganjuk.

1.5. Kerangka Teori

Penerapan konsep, teori, maupun studi terdahulu yang relevan digunakan untuk membangun logika berpikir pada suatu penelitian. Teori dalam penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai seperangkat konstruk (konsep), preposisi, dan variabel yang saling berhubungan untuk menjelaskan suatu fenomena yang memperkuat argumentasi.²⁹ Pada penelitian ini terdapat konsep dan teori yang digunakan untuk menyusun kerangka berpikir sebagai berikut.

1.5.1. Pelayanan Publik

1.5.1.1. Konsep Pelayanan Publik

Kesenjangan dalam memenuhi kebutuhan pada setiap individu menjadi permasalahan sosial bagi masyarakat. Kondisi ini berdampak pada kualitas hidup masyarakat yang menurun seperti kemiskinan, pengangguran, dan sebagainya.

²⁹ Creswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Halaman 72.

Kebutuhan masyarakat yang dinamis dan kompleks menuntut intervensi pemerintah. Sebagaimana amanat UUD 1945, negara berkewajiban menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara adil dan merata. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui tiga fungsi utama negara yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka negara bertanggung jawab melaksanakan fungsi pelayanan publik. Penyediaan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik akan mendorong tingkat kehidupan yang lebih baik. Selain itu, pelayanan publik berperan penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Stigma mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terbangun dari kedekatan masyarakat dengan pemerintah dalam pelayanan.³⁰ Sehingga diperlukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Konsep pelayanan publik berasal dari kata dasar pelayanan dan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki kata dasar layan yang berarti membantu atau menyiapkan.³¹ Pelayanan secara jelas diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Pelayanan sebagai kegiatan untuk mengurus barang atau jasa kepada orang lain.³² Sementara publik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti orang banyak atau umum.³³ Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki *mindset* dan perilaku yang sama berdasarkan nilai – nilai yang telah disepakati bersama.³⁴ Oleh karenanya, pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan kebutuhan publik berdasarkan peraturan perundang – undangan serta nilai – nilai yang didistribusikan secara adil dan merata. Hal ini sejalan dengan beberapa pendapat mengenai pelayanan publik. Pertama, pelayanan publik juga diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara.³⁵ Kedua, pelayanan publik sebagai pemberian layanan

³⁰ Christensen, Tom dan Laefreid, Per. Op cit. Halaman 492.

³¹ Website <https://kbbi.web.id>.

³² Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. Halaman 11.

³³ Website <https://kbbi.web.id>.

³⁴ Inu, Djameluddin, dan Supardan (dalam Sinambela). 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Halaman 5.

³⁵ Sinambela, Lijan Poltak. Op cit. Halaman 5.

sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang – undangan untuk menciptakan kepuasan bagi publik.³⁶ Ketiga, pelayanan publik sebagai usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku.³⁷ Keempat, pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima terhadap masyarakat sebagai kewajiban pemerintah.³⁸ Kelima, pelayanan publik adalah usaha pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan (barang, jasa, dan administratif) kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang – undangan.³⁹

Pelayanan publik secara umum diklasifikasikan menjadi tiga jenis yaitu barang, jasa, dan administratif. Pelayanan barang merupakan penyaluran barang publik secara fisik yang dibutuhkan masyarakat seperti listrik, air bersih, jalan. Sedangkan pelayanan jasa menekankan pemberian jasa layanan yang bersifat non fisik sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti transportasi umum, pendidikan, kesehatan. Selanjutnya pelayanan administratif berkaitan dengan kewenangan pemerintah secara legal untuk mengeluarkan dokumen resmi sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai jaminan perlindungan hukum seperti akta kelahiran, sertifikat tanah, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat izin mengemudi (SIM), dan sebagainya. Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik maupun Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di sisi lain, pelayanan publik terbagi menjadi dua kategori yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.⁴⁰ Pertama, pelayanan kebutuhan dasar meliputi pendidikan, kesehatan, dan kebutuhan pokok masyarakat. Kedua, pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Seringkali pelayanan administratif menjadi keluhan

³⁶ Hardiansyah. Op cit. Halaman 12.

³⁷ Ulum, M. Chazienul. 2018. *Public Service : Tinjauan Teoretis, dan Isu – Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : UB Press. Diakses dari <https://books.google.co.id>. pada tanggal Januari 9, 2020. Halaman 7.

³⁸ Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Halaman 3.

³⁹ Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Halaman 3.

⁴⁰ Hardiansyah. Op cit. Halaman 20.

bagi masyarakat akibat budaya birokrasi yang cenderung kaku dan lamban. Prosedur pelayanan yang terlalu rumit dan berbelit – belit semakin menghambat proses penyelesaian layanan. Permasalahan dalam pelayanan publik tersebut mendorong pemerintah untuk menetapkan kebijakan yang dapat mengatur dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kebijakan pelayanan publik diarahkan untuk mengubah *mindset* dan *culture* dalam birokrasi. Penerapan kebijakan pelayanan dapat mendorong inovasi yang menciptakan nilai kompetitif pada pemerintahan daerah. Hal ini mempercepat peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana tujuan kebijakan pelayanan yakni :⁴¹

1. Terdapat batasan hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang semakin baik sesuai dengan asas pemerintahan yang baik serta peraturan perundang – undangan.
3. Terdapat perlindungan dan jaminan hukum dalam pelayanan publik.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan sebagai tindakan aktual dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Hal ini menjadi komitmen pemerintah pusat hingga pemerintah daerah untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas dengan pembaharuan sistem pelayanan.

1.5.1.2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang bertujuan dalam memberikan kepuasan atas terpenuhinya kebutuhan memerlukan asas dan prinsip sebagai dasar dalam pelaksanaannya. Sehingga akan memberikan batasan mengenai tata cara pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah akan lebih memahami sikap dan

⁴¹ Ulum. Op cit. Halaman 5 – 6.

perilaku yang seharusnya dalam memberikan pelayanan. Asas pelayanan publik tersebut meliputi :⁴²

1. **Transparansi**, terdapat akses yang terbuka bagi seluruh masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Keterbukaan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
2. **Akuntabilitas**, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sehingga masyarakat bisa melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan. Hal ini akan menekan penyimpangan pada pelayanan publik.
3. **Kondisional**, pelayanan publik disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan termasuk berkaitan dengan finansial. Terutama pemerintah daerah perlu menyesuaikan dengan kondisi dan potensi daerahnya, sehingga setiap daerah akan memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda.
4. **Partisipatif**, pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan publik akan mendorong kesadaran masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraannya. Peran masyarakat melalui penyampaian aspirasi menjadi input pertimbangan kebijakan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.
5. **Kesamaan hak**, penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminatif. Tidak diperkenankan membedakan pelayanan berdasarkan latar belakang individu secara subyektif.

⁴² Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Op cit Halaman 4 -5.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, tuntutan masyarakat terkait hak atas pelayanan publik perlu diseimbangkan dengan kewajiban masyarakat untuk mentaati peraturan perundang – undangan.

Prinsip pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kenyamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan, kedisiplinan, serta keramahan.⁴³ Penerapan asas dan prinsip pelayanan publik menjadi acuan dasar dalam penyelenggaraan pelayanan. Sementara penyusunan standar pelayanan dapat memberikan jaminan mengenai kejelasan dan kepastian proses pelayanan publik. Standar pelayanan dimaknai sebagai tolok ukur yang dijadikan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus acuan penilaian kualitas pelayanan publik.⁴⁴ Penyusunan standar pelayanan disesuaikan dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan serta kebutuhan dan kondisi lingkungan.⁴⁵ Komponen dalam standar pelayanan meliputi:⁴⁶

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana prasarana atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;

⁴³ Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Op cit Halaman 6 -7.

⁴⁴ Pasal 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Halaman 4.

⁴⁵ Hardiansyah. Op cit. Halaman 28.

⁴⁶ Pasal 21 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. Halaman 20 – 21.

12. Jaminan pelayanan untuk memberikan kepastian proses pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan dalam pelayanan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penyusunan standar pelayanan yang dilakukan secara partisipatif dapat mempertimbangkan berbagai kepentingan sehingga menghasilkan keputusan yang lebih komprehensif. Standar pelayanan turut serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengawasan pada pemerintah ketika terjadi penyimpangan. Ketidaksiharian pemberian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan dapat mempengaruhi penurunan kepercayaan masyarakat.

1.5.1.3. Kualitas dan Indikator Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang dapat dirasakan secara langsung menjadi unsur utama dalam penilaian masyarakat. Bahkan kualitas pelayanan selalu menjadi hal yang harus dipertimbangkan dalam kebijakan pelayanan. Konsep kualitas didefinisikan dalam dua sudut pandang yaitu secara konvensional dan strategis.⁴⁷ Definisi secara konvensional, kualitas ditekankan pada kinerja, keandalan, estetika, dan mudah digunakan menjadi unsur dari kualitas. Sementara secara strategis, kualitas merupakan kemampuan memenuhi kebutuhan maupun keinginan penerima layanan. Sehingga pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan serta sesuai dengan harapan masyarakat.⁴⁸ Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kinerja atas penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan pada peraturan perundang – undangan serta penerapan asas, prinsip, maupun standar pelayanan sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

⁴⁷ Sinambela, Lijan Poltak. Op cit. Halaman 6.

⁴⁸ Hardiansyah. Op cit. Halaman 36.

Terdapat lima dimensi *service quality* yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.⁴⁹ Kelima dimensi tersebut diperinci dalam beberapa indikator berikut ini:⁵⁰

1. *Tangibles*, meliputi:
 - a. Penampilan petugas layanan
 - b. Pemberian pelayanan yang nyaman
 - c. Proses pelayanan yang mudah
 - d. Petugas layanan yang disiplin
 - e. Akses pelayanan yang mudah
 - f. Sarana dan prasarana dalam pelayanan
2. *Realibility*, meliputi:
 - a. Kecermatan petugas layanan
 - b. Kejelasan standar pelayanan
 - c. Kemampuan dan keahlian petugas layanan dalam mengoperasikan sarana dan prasarana penunjang proses pelayanan
3. *Responsiviness*, meliputi:
 - a. Petugas layanan yang tanggap dalam merespon keluhan masyarakat
 - b. Kecepatan, ketepatan, dan kecermatan petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
4. *Assurance*, meliputi:
 - a. Jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan
 - b. Jaminan biaya dan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c. Jaminan legalitas pelayanan
5. *Empathy*, meliputi:
 - a. Berorientasi pada kepentingan umum

⁴⁹ Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/>. pada tanggal Februari 6, 2020. Halaman 26.

⁵⁰ Hardiansyah. Op cit. Halaman 46.

- b. Bersikap ramah, sopan, dan santun dalam memberikan pelayanan
- c. Tidak diskriminatif

Indikator – indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur dan menilai kualitas pelayanan publik. Selanjutnya hasil penilaian kualitas pelayanan dapat dijadikan dasar evaluasi guna peningkatan kinerja pelayanan publik. Penerapan kelima dimensi tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail dan Yunan berjudul *Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas layanan menerapkan lima dimensi *service quality* mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.⁵¹ Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada lokus yang hanya dilakukan pada penerima perawatan di Malaysian army medical centers. Sehingga kurang mampu digeneralisasikan pada lokus penelitian lainnya. Meskipun demikian, lima dimensi *service quality* tersebut telah menjadi alat ukur penilaian kualitas pelayanan publik secara luas. Peningkatan kualitas pelayanan juga mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Heintzman dan Marson, *service quality is one of the factors that determines trust and confidence in government*.⁵² Sehingga kebijakan pelayanan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat

1.5.2. Kepercayaan Publik (*Public Trust*)

1.5.2.1. Konsep Kepercayaan Publik

Kepercayaan masyarakat berperan penting dalam menciptakan legitimasi terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan. Penilaian masyarakat pada kinerja

⁵¹ Ismail dan Yunan. 2016. *Service Quality as a Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/311494087>. pada tanggal Februari 6, 2020. Halaman 278.

⁵² Heintzman dan Marson. 2005. *People, Service, and Trust: Is There a Public Sector Service Value Chain?*. Diakses dari <https://journals.sagepub.com>. pada tanggal Januari 10, 2019. Halaman 557.

pemerintah dalam memenuhi kebutuhan menentukan tingkat kepercayaan. Semakin terpenuhinya kebutuhan masyarakat maka semakin tinggi kepercayaan terhadap pemerintah. Sebaliknya, kepercayaan masyarakat akan menurun ketika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kepercayaan publik diartikan sebagai *mindset* masyarakat yang menganggap pemerintah mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat serta memenuhi kebutuhannya.⁵³ Namun tingkat kepercayaan yang berlebihan justru menimbulkan pengawasan yang rendah terhadap pemerintahan, sehingga perlu menjaga stabilitas kepercayaan masyarakat. Sementara Mayer, Davis, dan Schoorman berpendapat bahwa kepercayaan diartikan sebagai *the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party*.⁵⁴ Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan berasal dari interaksi antara pihak yang menganggap tindakan pihak lain mampu memenuhi harapan maupun amanat yang telah disepakati. Selanjutnya menurut Rousseau, *trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of intentions or behavior of an other*.⁵⁵ Sejalan dengan pendapat Kim yang mendefinisikan kepercayaan secara umum, yakni *the willingness of a trustor to be vulnerable based on the belief that the trustee will meet the expectations of the trustor, even in situations where the trustor cannot monitor or control the trustee*.⁵⁶ Kim menambahkan bahwa kepercayaan masyarakat terjadi ketika masyarakat meyakini pemerintah dapat memenuhi kebutuhan tanpa pengawasan yang intensif.

⁵³ Dwiyanto, Agus. Op cit. Halaman 354.

⁵⁴ Mayer, Davis, dan Schoorman. 1995. *An Integrative Model of Organizational Trust*. Diakses dari <https://www.jstor.org/stable/258792>. pada tanggal Februari 6, 2020. Halaman 712.

⁵⁵ Rousseau, Sitkin, Burt, dan Camerer. 1998. *Not So Different After All: A Cross – Discipline View of Trust*. Diakses dari <https://www.researchgate.net/publication/>. pada tanggal Februari 6, 2020. Halaman 395.

⁵⁶ Kim. Op cit. Halaman 621.

Kepercayaan publik juga dapat dipahami dalam perspektif lain yakni psikologis dan ekonomi.⁵⁷ Secara psikologis, kepercayaan berkaitan erat dengan penilaian masyarakat terhadap nilai – nilai dan karakteristik pada pemerintah. Semenata dalam ekonomi, kepercayaan bersifat kalkulatif dan rasional yang terlihat dari distribusi barang dan jasa kepada masyarakat. Sehingga ketika pemerintah mampu mendistribusikan barang dan jasa secara merata maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik merupakan *mindset* atau penilaian masyarakat terhadap kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata berdasarkan kepentingan publik. Penilaian tersebut seringkali timbul dari interaksi antara masyarakat dengan pemerintah terutama pada pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat berperan sebagai legitimasi dalam penyelenggaraan kebijakan maupun pelayanan publik agar efektif. Sehingga kepercayaan masyarakat menentukan resistensi atau dukungan terhadap implementasi suatu kebijakan. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kepercayaan juga diposisikan pada dua komponen yakni *competence* dan *value*.⁵⁸ Kepercayaan sebagai *competence* mengarahkan penilaian masyarakat terhadap efisiensi operasional dan kapasitas pemerintah dalam memenuhi mandat yang telah diberikan. Sementara kepercayaan sebagai *value* mendasarkan pada niat dan prinsip yang memandu tindakan dan perilaku pemerintah dalam melaksanakan mandat yang diberikan oleh masyarakat.

Konsep kepercayaan publik dalam suatu negara bergantung pada kondisi masing – masing negara. Sebagaimana di Indonesia, konsep kepercayaan publik dilatarbelakangi adanya krisis ekonomi yang merambah pada aspek multidimensi. Ketidakmampuan pemerintah dalam mengatasi krisis tersebut menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat meluas yang ditandai dengan aksi demonstrasi. Hal

⁵⁷ Dwiyanto, Agus. Op cit. Halaman 363 – 364.

⁵⁸ OECD. 2017. *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris: OECD Publishing. Diakses dari <https://www.oecd.org>. pada tanggal Februari 6, 2020. Halaman 21.

tersebut mengakibatkan pemerintahan pada masa orde baru kehilangan legitimasi serta adanya tuntutan reformasi untuk memperbaiki kondisi pemerintahan.⁵⁹ Dari peristiwa tersebut, peran kepercayaan publik pada penyelenggaraan pemerintahan menjadi penting. Sebab pelaksanaan suatu kebijakan menentukan tingkat kepercayaan masyarakat. Selain itu, konsep kepercayaan publik semakin berkembang untuk dikaji meskipun dengan berbagai pandangan yang berbeda.

1.5.2.2. Dimensi Kepercayaan Publik

Kepercayaan masyarakat pada pemerintah memiliki dimensi yang berperan untuk mengukur tingkat kepercayaan. Terdapat beberapa ahli yang mengemukakan pendapat mengenai dimensi kepercayaan masyarakat. Sebagaimana pendapat Mayer, Davis, dan Schoorman bahwa terdapat tiga dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan, yaitu:⁶⁰

1. *Ability*, dimensi ini berkaitan dengan kompetensi, keterampilan, maupun karakteristik tertentu yang dimiliki pemerintah. Sehingga masyarakat akan mempercayai pemerintah untuk melaksanakan pekerjaan dengan kompetensi yang dimiliki. Namun rendahnya pelatihan, bakat, maupun pengalaman yang diperoleh pegawai mengakibatkan keterbatasan kompetensi dan keterampilan yang mempengaruhi kepercayaan.
2. *Benevolence*, pada dimensi kebaikan hati terlihat dari keinginan atau niat untuk melakukan suatu hal dengan tulus. Hal ini juga tercermin dalam kepedulian pemerintah untuk melaksanakan komitmen yang telah disepakati, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. *Integrity*, ketika pihak pelaksana amanat (*trustee*) melakukan kepatuhan pada prinsip maupun peraturan maka kepercayaan masyarakat ikut serta meningkat. Selain itu, integritas juga berkaitan erat dengan keterbukaan atau kejujuran pada suatu organisasi. Artinya bahwa semakin terbuka organisasi kepada publik maka semakin meningkat kepercayaan masyarakat pada organisasi tersebut.

⁵⁹ Dwiyanto, Agus. Op cit. Halaman 354.

⁶⁰ Mayer, Davis, dan Schoorman. Op cit. Halaman 717

Ketiga dimensi tersebut menjadi variabel yang sering dipakai dalam mengukur tingkat kepercayaan publik pada organisasi secara luas, artinya digunakan pada sektor privat, sektor publik, maupun organisasi lainnya. Namun ketiga dimensi tersebut lebih cenderung digunakan pada penelitian kepercayaan publik di sektor privat. Penilaian masyarakat terhadap kemampuan, ketulusan, serta integritas dianggap sebagai faktor penting dalam menentukan tingkat kepercayaan. Hal ini mendorong adanya pengembangan dimensi kepercayaan publik yang lebih spesifik pada pemerintahan. Sebagaimana yang dilakukan oleh Kim dalam merumuskan lima dimensi yang lebih relevan dan komprehensif dalam mengukur tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah didasarkan dari elaborasi teori. Dimensi tersebut dianggap sebagai komponen yang menonjol pada pemerintah dalam menentukan kepercayaan masyarakat. Berikut dimensi kepercayaan publik menurut Kim meliputi :⁶¹

1. *Credible commitment*, pemerintah yang memiliki komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sebab komitmen sebagai bentuk kesungguhan pemerintah untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh masyarakat. Pada dimensi ini, penilaian masyarakat terhadap pemerintah yang menentukan kepercayaan didasarkan pada dua indikator utama yakni kepentingan publik yang diakomodasi dan konsistensi tindakan.⁶² Kepentingan publik yang diakomodasi oleh pemerintah menjadi tolok ukur penilaian masyarakat bahwa penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada tujuan kolektif. Sementara, konsistensi didasarkan pada penilaian masyarakat terkait kesesuaian apa yang dijanjikan oleh pemerintah baik lisan maupun tertulis dengan realisasi tindakan yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan komitmen kredibel yakni adanya kesesuaian tujuan pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang diarahkan untuk menciptakan perubahan dan peningkatan mutu serta kualitas pelayanan

⁶¹ Kim. Op cit. Halaman 622 – 626.

⁶² Ibid. Halaman 622.

administratif di Kabupaten Nganjuk. Penilaian masyarakat yang didasarkan pada adanya perubahan dan peningkatan kualitas pelayanan tersebut menentukan tingkat kepercayaan pada Pemerintah Kabupaten Nganjuk periode 2018 – 2023.

2. *Benevolence*, pada dimensi ini melihat sejauh mana pemerintah memberikan kepedulian atau perhatian kepada masyarakat dengan tulus. Hal ini terlihat dari kesediaan pemerintah untuk membantu atau melayani masyarakat tanpa adanya imbalan.⁶³ Sehingga mendorong pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat secara individual. Dimensi *benevolence* bergantung pada sikap dan emosional individu dalam pemerintahan. Dalam penelitian ini, dimensi *benevolence* diarahkan untuk melihat sejauh mana perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan dalam proses pelayanan administratif di Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Di sisi lain, dimensi ini juga dapat dilihat dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan administratif yang diperolehnya. Kepuasan tersebut mencerminkan adanya kepedulian yang diberikan secara tulus.
3. *Honesty*, dimensi kejujuran menjadi aspek yang krusial dalam menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sebab stigma masyarakat selama ini cenderung menganggap bahwa pemerintah kurang jujur dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Hal ini dilihat dari adanya tindak pidana korupsi, tindakan maladministrasi, pengutuan liar yang seringkali terjadi dalam pemerintahan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan krisis kepercayaan yang berakibat pada hilangnya legitimasi pada pemerintahan. Dimensi kejujuran juga berkaitan erat dengan integritas yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karenanya keterbukaan atau transparansi menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kejujuran pemerintah pada masyarakat. Keterbukaan memudahkan masyarakat untuk menilai kepatuhan pemerintah terhadap standar yang berlaku. Sehingga semakin masyarakat mengetahui tindakan yang dilakukan oleh pemerintah maka

⁶³ Ibid. Halaman 625.

turut serta menentukan kepercayaan.⁶⁴ Sebagaimana penelitian ini melihat dimensi kejujuran dari keterbukaan informasi pelayanan yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Nyawiji baik melalui poster dinding maupun petugas pelayanan. Kemudahan akses informasi pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat secara jelas dan rinci menunjukkan adanya keterbukaan pada pemerintahan.

4. *Competency*, tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah turut serta ditentukan oleh kemampuan dan keterampilan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal lainnya dilihat dari kemampuan pemerintah untuk menanggapi masalah publik. Sebab kompetensi berperan penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif. Oleh karenanya, dimensi ini menjadi penting dalam menentukan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sementara dalam mengukur kompetensi pemerintah terdapat dua indikator utama yakni *responsiveness* dan *reability*.⁶⁵ Sejalan dengan pendapat La Porte dan Mitley (1996) bahwa ketidakmampuan pemerintah dalam merespon permintaan masyarakat yang kompleks dapat menimbulkan ketidakpercayaan pada pemerintah.⁶⁶ Dalam penelitian ini melihat sejauh mana petugas pelayanan memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan administratif yang cepat, tepat, dan cermat di Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Serta sejauh mana petugas pelayanan merespon keluhan masyarakat mengenai pelayanan administratif di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.
5. *Fairness*, dimensi keadilan turut serta menentukan tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sikap adil pemerintah terlihat dari sejauh mana pemerintah memperlakukan masyarakat secara sama dan merata tanpa diskriminasi. Pemerintah tidak diperkenankan untuk memihak pada individu maupun kelompok tertentu terutama dalam pelayanan. Dimensi ini

⁶⁴ Dwiyanto. Op cit. Halaman 372.

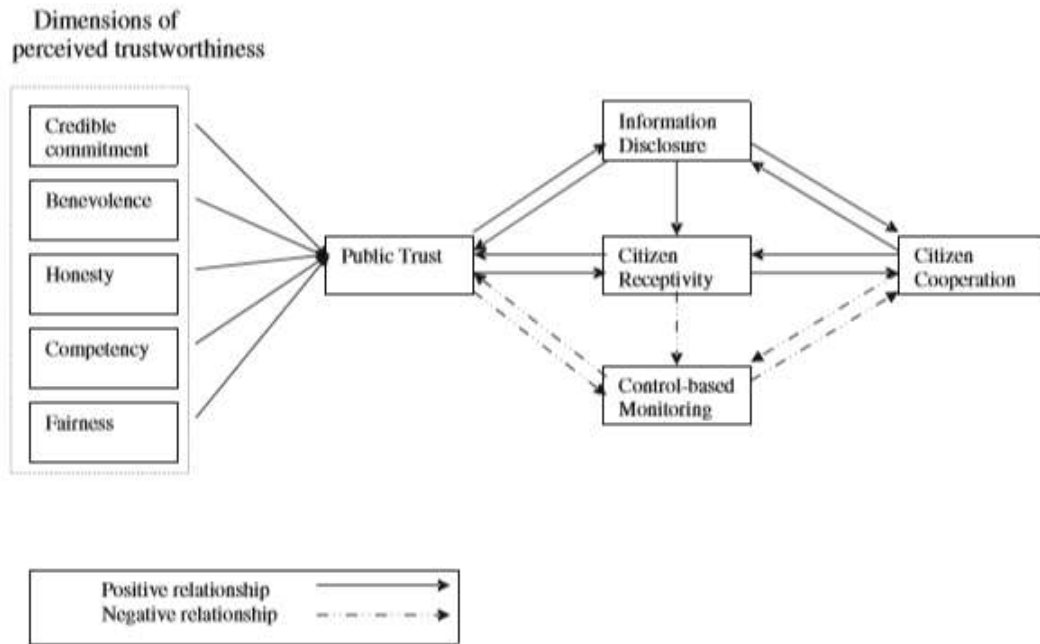
⁶⁵ OECD. Op cit. Halaman 22.

⁶⁶ La Porte dan Mitley (1996) dalam Kim. Op cit. Halaman 626.

menekankan pada harapan masyarakat pada pemerintah untuk bersikap adil secara prosedur dan alokasi sumberdaya.⁶⁷ Oleh karenanya, penelitian ini melihat dimensi keadilan dari pemberian pelayanan administratif yang dilakukan secara sama melalui nomor antrian. Hal ini bertujuan untuk menghindari prioritas petugas pelayanan pada individu maupun kelompok tertentu. Serta sejauh mana persepsi masyarakat dalam menilai keadilan pelayanan administratif yang dirasakan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Kelima dimensi tersebut merupakan komponen yang paling menonjol dalam kepercayaan publik pada pemerintah serta lebih komprehensif. Dimensi – dimensi tersebut semakin memperluas aspek penilaian masyarakat pada pemerintah, sehingga tingkat kepercayaan masyarakat didasarkan pada berbagai aspek. Selain itu, kelima dimensi tersebut saling berkaitan yang mendorong keberlanjutan dari suatu kebijakan agar tetap berfungsi dengan optimal. Sehingga relevan untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat pada kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang dapat menjadi pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan tersebut. Kepercayaan publik pada masing – masing dimensi memiliki tingkat yang berbeda. Adapun konseptual kepercayaan publik pada instansi pemerintah sebagai berikut.

⁶⁷ Ibid. Halaman 627.



Gambar 1.4. A Conceptual Model of Public Trust in Government Agencies

Sumber: Kim (2005: 622)

Kelima dimensi tersebut menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah yang mendorong keterbukaan informasi (*information disclosure*) dan penerimaan warga (*citizen receptivity*), sehingga menciptakan kerjasama atau hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat.⁶⁸ Kepercayaan publik menjadi penting dalam menciptakan pemerintahan yang efektif sekaligus menentukan keberlanjutan suatu kebijakan.

1.5.3. Mal Pelayanan Publik

Upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas semakin berkembang melalui berbagai kebijakan inovatif. Sebagaimana penyediaan berbagai jenis pelayanan secara cepat dan mudah hanya dalam satu tempat yang disebut dengan pelayanan terpadu (*one stop service*). Hal ini sebagai bentuk pembaharuan kebijakan pelayanan publik yang mengintegrasikan pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta. Model pertama dari pelayanan terpadu yakni Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) yang menggabungkan SKPD dalam

⁶⁸ Kim. Op cit. Halaman 622.

menyelenggarakan pelayanan publik. Kebijakan inovatif dalam pelayanan publik ini bertujuan mempermudah pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Penerapan inovasi pelayanan ini pada berbagai daerah mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Serta sebagai wujud nyata mengenai komitmen pemerintah dalam reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Namun pengelolaan PTSA yang menjadi tanggung jawab seluruh SKPD terkait, seringkali menimbulkan ego sektoral di antara SKPD yang mengakibatkan kesulitan dalam berkoordinasi. Sebab sistem pelayanan pada PTSA berbentuk loket yang akan menghubungkan kepada masing – masing SKPD berdasarkan kebutuhan jenis pelayanan. Hal tersebut menjadi keterbatasan pada model PTSA sehingga pelaksanaan pelayanan terpadu belum optimal. Selanjutnya model pelayanan terpadu dikembangkan menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Meskipun keduanya memiliki persamaan, tetapi pada model PTSP terdapat kesepakatan untuk membentuk tim kerja yang khusus untuk bertanggung jawab atas pengelolaan pelayanan. Kewenangan atas pengelolaan tersebut dilimpahkan pada Badan Pelayanan Terpadu yang berada di bawah Dinas Penanaman Modal. Prosedur pelayanan dalam PTSP lebih sederhana, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong daya tarik investor. Sebagaimana dalam Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun prinsip dalam pelaksanaan PTSP yang tertuang pada Pasal 3 yakni keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian wewenang, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Pelaksanaan PTSP di berbagai daerah berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait implementasi PTSP. Penelitian pertama dilakukan oleh Febliyani, Fitriyah, dan Paselle mengenai efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan pada PTSP melalui Badan Perijinan dan Penanaman Modal Kalimantan Timur berjalan

efektif.⁶⁹ Keefektivan tersebut dilihat dari tiga aspek utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.⁷⁰

Selanjutnya penelitian kedua dilakukan oleh Lenny Ismayanti terkait efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. Dari hasil penelitian diperoleh aspek yang berjalan efektif dan tidak efektif. Aspek – aspek yang berjalan efektif berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan, kultur penyelenggaraan pelayanan, dan proses penyelenggaraan pelayanan pada PTSP.⁷¹ Sementara beberapa aspek yang tidak efektif meliputi lokasi PTSP yang tumpang tindih dengan Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, pemilihan strategi yang kurang tepat tidak mencapai target, dan struktur organisasi yang belum memenuhi.⁷² Penelitian ketiga oleh Yusriadi dan Misnawati (2017) yang bertujuan mengidentifikasi penerapan reformasi birokrasi dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bone. Dilihat dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedur. Aspek tersebut telah berjalan optimal dalam penyelenggaraan PTSP. Namun masih ditemukan gratifikasi yang diberikan oleh masyarakat kepada instansi. Hal ini menjadi kendala dalam penyelenggaraan PTSP. Penelitian keempat yang dilakukan oleh Haida, Saleh, dan Adiono terkait Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. Terdapat perubahan fungsi di Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri dari sebagai penyalur berkas perizinan kepada *front office* dinas terkait menjadi berhak untuk memproses perizinan secara langsung. Hal ini yang menjadi kelebihan dari model PTSP. Selain itu penyelenggaraan pelayanan pada PTSP di Kota Kediri dilengkapi

⁶⁹ Febliany, Fitriyah, dan Paselle. Op cit. Halaman 419.

⁷⁰ Ibid.

⁷¹ Ismayanti, Leny. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang*. Diakses dari <https://publikasi.unitri.ac.id>. pada tanggal November 10, 2019. Halaman 299.

⁷² Ibid.

dengan penetapan SOP, sarana dan prasarana, serta pembinaan sumber daya manusia.

Dari beberapa penelitian terhadulu menunjukkan bahwa pelayanan terpadu pada model PTSA maupun PTSP ditekankan dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan bidang penanaman modal. Sehingga ruang lingkup dari kedua model tersebut masih bersifat sempit. Hal tersebut mendorong pengembangan pelayanan terpadu yang mengakomodir berbagai jenis layanan secara luas. Sebagaimana penerapan kebijakan Mal Pelayanan Publik yang dilatarbelakangi dengan kunjungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Georgia dan Alzerbaijan terkait konsep *Public Service Hall* yang telah diakui secara internasional. Penyelenggaraan kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut, konsep Mal Pelayanan Publik didefinisikan sebagai tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. Sebagaimana yang diterapkan di Kabupaten Nganjuk sejak tanggal 30 April 2019. Berdasarkan instansi penyedia layanan, maka pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji diklasifikasikan sebagai berikut.

Tabel 1.6. Kategori Pelayanan berdasarkan Instansi Penyedia Layanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk

No.	Instansi Penyedia Layanan	Jenis Pelayanan
1.	Kementerian/Lembaga Pusat	KP2KP Pajak
		Kementerian Agama
		BPN/ATR (Badan Pertanahan Nasional/Agraria dan Tata Ruang)
		Polres Nganjuk
		Kejaksaan Negeri Nganjuk
2.	Pemerintah Kabupaten Nganjuk	Dinas Penanaman Modal dan PTSP
		Dinas Lingkungan Hidup
		Dinas Permukiman dan Pertanahan
		Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
		Dinas Ketenagakerjaan, Koperasi, dan Usaha Mandiri
		Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
		Dinas Kesehatan
		Dinas Komunikasi dan Informasi
		Badan Pendapatan Daerah
		UPT PPD Nganjuk (Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah)
3.	BUMN	PT Jasa Raharja
		PT Taspen
		BPJS Ketenagakerjaan
		BPJS Kesehatan
		Bank BRI
4.	BUMD	PDAM
		Bank Jatim

Sumber: <https://www.nganjukkab.go.id.>, diolah.

Adapun beberapa prinsip penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk, yang meliputi keterpaduan, berdaya guna, koordinasi, akuntabilitas, dan kenyamanan. Prinsip tersebut sebagai pedoman dasar penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan terintegrasi. Penerapan kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Nganjuk diarahkan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pemerintah melalui peningkatan kualitas pelayanan administratif.

1.6. Hipotesis

Berikut hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk berada pada kategori rendah dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.
2. Tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk berada pada kategori sedang dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.
3. Tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Nganjuk berada pada kategori tinggi dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

1.7. Definisi Konsep

Berikut beberapa konsep dalam penelitian ini yang perlu didefinisikan secara jelas untuk mengetahui maksud dan tujuan penelitian:

1. Mal Pelayanan Publik merupakan integrasi pelayanan administratif oleh berbagai instansi yang diselenggarakan dalam satu tempat dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.
2. Pelayanan administratif merupakan salah satu bentuk layanan publik yang disediakan pemerintah berkaitan dengan dokumen berharga yang memiliki legalitas seperti Kartu Tanda Penduduk, Izin Mendirikan Bangunan, sertifikat tanah, dan sebagainya yang menjadi kebutuhan bagi masyarakat.
3. Kualitas pelayanan digunakan sebagai alat ukur pelayanan pada setiap OPD yang terlibat dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

4. Kepercayaan Publik merupakan *mindset* atau penilaian masyarakat terhadap kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata berdasarkan kepentingan publik.
5. *Credible Commitment* (komitmen yang kredibel) merupakan penilaian terhadap konsistensi perilaku pemerintah dalam melaksanakan kebijakan yang disepakati bersama berdasarkan kepentingan publik.
6. *Benevolence* (kebaikan hati) merupakan penilaian pada kepedulian dan perhatian pemerintah kepada masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan.
7. *Honesty* (kejujuran) merupakan penilaian terhadap kejujuran pemerintah dalam bertindak melalui nilai transparansi dan akuntabilitas mengenai kinerja mereka.
8. *Competency* (kompetensi) merupakan penilaian pada kemampuan dan keandalan pemerintah dalam merespon kebutuhan maupun keluhan masyarakat.
9. *Fairness* (keadilan) merupakan penilaian terkait perlakuan pemerintah kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa diskriminasi.

1.8. Definisi Operasional

Dalam mengukur tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah atas penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji maka kelima dimensi (*credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*) perlu didefinisikan secara operasional.

1. *Credible Commitment* (komitmen yang kredibel), pada variabel ini tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui indikator konsistensi dan pemenuhan kepentingan publik dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang diperinci pada dua item pertanyaan yaitu:

- a. Terdapat perubahan dalam pelayanan administratif setelah adanya Kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Sebagaimana tujuan dari pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji dalam menciptakan perubahan kondisi pelayanan yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Sehingga penting untuk melihat penilaian masyarakat terkait ada tidaknya perubahan yang dirasakan sebagai bentuk konsistensi pemerintahan. Selain itu, penilaian masyarakat terkait perubahan kondisi pelayanan juga menunjukkan ada atau tidaknya pergeseran stigma masyarakat terhadap pemerintah.
 - b. Terdapat peningkatan kualitas pelayanan administrative melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Hal ini mengingat bahwa kualitas pelayanan sebagai kepentingan publik. Maka penting untuk mengetahui penilaian masyarakat bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan sebagai bentuk pemenuhan kepentingan publik.
2. *Benevolence* (kebaikan hati), pada variabel ini tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui indikator perhatian dan kepuasan yang diterima oleh masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dengan dua item pertanyaan yaitu:
- a. Petugas memberikan perhatian penuh kepada saya selama proses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat menunjukkan adanya kesediaan yang tulus dalam melayani masyarakat.
 - b. Terdapat kepuasan yang dirasakan atas pelayanan administratif pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Kepuasan masyarakat sebagai akibat adanya kepedulian yang diberikan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

- c. *Honesty* (kejujuran), pada variabel ini tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui indikator kepatuhan terhadap standar pelayanan dan keterbukaan informasi pelayanan yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dengan dua item pertanyaan yaitu:
- a. Terdapat informasi terkait proses pelayanan secara jelas baik melalui petugas maupun poster dinding. Informasi pelayanan yang disampaikan secara jelas menunjukkan bahwa terdapat kejujuran dalam pelayanan. Sementara informasi pelayanan yang disampaikan melalui poster dinding sebagai bentuk keterbukaan pemerintah terkait standar pelayanan. Sehingga memudahkan masyarakat dalam menilai kesesuaian standar pelayanan dengan realisasi pelayanan yang diberikan.
 - b. Terdapat kemudahan akses informasi pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Informasi pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat menunjukkan pemerintah yang terbuka, artinya proses pelayanan dilakukan secara jujur.
- d. *Competency* (kompetensi), pada variabel ini tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui indikator *responsiveness* dan *reability* atas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang diperinci dalam dua item pertanyaan yaitu:
- a. Petugas pelayanan tanggap dalam merespon keluhan yang saya sampaikan mengenai pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Kemampuan petugas pelayanan dalam merespon keluhan masyarakat menunjukkan bahwa pemerintah mampu mengatasi berbagai masalah publik.
 - b. Petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

- c. *Fairness* (keadilan), pada variabel ini tingkat kepercayaan masyarakat diukur melalui indikator tidak adanya diskriminasi dan pemerataan alokasi sumber daya yang tersedia pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dengan dua item pertanyaan yaitu:
 - a. Pemberian pelayanan administratif pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji dilakukan berdasarkan nomor antrian. Sistem pelayanan yang demikian menjadi alternatif pemerintah untuk bersikap adil dan sama pada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi maupun prioritas tertentu.
 - b. Pelayanan administratif di Mal Pelayanan Publik Nyawiji dirasa lebih adil dari pelayanan sebelumnya. Hal tersebut untuk mempertegas penilaian masyarakat bahwa pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji memberikan keadilan dalam pelayanan administratif bagi masyarakat.

1.9. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan bagian penting dalam penelitian yang berkaitan dengan cara dan prosedur untuk memperoleh data selama proses penelitian yang meliputi pengumpulan data, analisis data, hingga penyajian hasil penelitian. Hal ini bertujuan untuk menemukan jawaban dalam menyelesaikan masalah secara teoritis dan sistematis. Sehingga dapat mendorong pengembangan ilmu pengetahuan yang semakin komprehensif. Sebagaimana metode pada penelitian ini diarahkan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah atas penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Kondisi ini sebagai bentuk daya penerimaan masyarakat pada kebijakan tersebut yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan administratif.

1.9.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh data statistik mengenai tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

Pendekatan kuantitatif juga mempermudah dalam mendeskripsikan dan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat melalui lima dimensi (*credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*). Sehingga dapat diperoleh informasi terkait kecenderungan masyarakat dalam mempercayai pemerintah dalam lima dimensi tersebut

1.9.2. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif untuk menjelaskan atau menggambarkan kecenderungan perilaku masyarakat dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Sehingga dapat mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat yang menentukan daya penerimaan atas kebijakan tersebut. Hasil penelitian ditekankan pada deskripsi variable kepercayaan melalui lima dimensi (*credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*). Dari kelima dimensi tersebut dapat diidentifikasi aspek yang berpengaruh lebih tinggi dalam kepercayaan masyarakat pada penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu kondisi tertentu.⁷³

1.9.3. Metode Penelitian

Dalam mendukung metode pada penelitian ini maka peneliti menggunakan strategi penelitian survei melalui kuisioner. Penelitian survei bertujuan untuk mendeskripsikan data secara numerik mengenai kecenderungan, sikap, opini dari sampel yang digeneralisasi pada populasi tertentu.⁷⁴ Sehingga penelitian survei relevan dengan penelitian ini yang diarahkan pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Responden dalam penelitian ini ditujukan pada masyarakat yang pernah mengakses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.

⁷³ Morrison, M.A. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana. Halaman 37.

⁷⁴ Creswell, John W. Op cit. Halaman 17.

1.9.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang terletak di Kelurahan Werungotok, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada beberapa argumentasi. Pertama, mengingat pelayanan administratif sebagai kebutuhan dan kepentingan bagi masyarakat sehingga diperlukan kebijakan yang dapat meningkatkan mutu dan kualitas salah satunya Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Kedua, kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji sebagai bentuk komitmen dan strategi Pemerintah Kabupaten Nganjuk periode 2018 – 2023 dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat pada pemerintah melalui peningkatan kualitas pelayanan administratif. Mengingat kondisi pemerintahan sebelumnya pernah melakukan tindakan korupsi yang berdampak pada pelayanan administratif kurang optimal. Ketiga, pendirian Mal Pelayanan Publik Nyawiji merupakan pertama se- Eks Karisidenan Kediri. Hal ini diharapkan dapat mendorong koordinasi atau kerja sama dengan daerah sekitarnya untuk mengembangkan model pelayanan terpadu di wilayah masing – masing.

1.9.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian yang dikaji untuk memperoleh informasi terkait topik penelitian yang dikehendaki. Populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang memiliki kesamaan sifat untuk diselidiki.⁷⁵ Sementara sampel merupakan representasi dari populasi untuk diteliti lebih lanjut. Populasi dalam penelitian ini yakni masyarakat yang pernah atau sedang mengakses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji pada bulan April 2020. Kunjungan pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang seringkali mengalami kenaikan maupun penurunan, mengakibatkan jumlah populasi tidak dapat ditentukan secara pasti. Oleh karenanya, jumlah populasi ditentukan melalui rata – rata pengunjung berdasarkan data bulan Mei 2019 – Februari 2020. Dari data

⁷⁵ Hadi, Sutrisno. 2015. *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Halaman 190.

tersebut diketahui total pengunjung sebanyak 38.683 orang, sementara rata – rata yang diperoleh sebesar 3.868 pengunjung. Maka populasi pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 3.868 pengunjung.

Sementara teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive random sampling*. Teknik ini mempertimbangkan beberapa syarat responden yang dapat dijadikan sebagai sampel, yakni:

- a. Masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Nganjuk.
- b. Pernah mengakses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji.
- c. Berusia di atas 17 tahun.

Meskipun demikian, teknik *purposive random sampling* memberikan kesempatan pada setiap individu yang memenuhi kriteria untuk menjadi sampel. Jumlah populasi yang cukup banyak maka penting untuk menentukan jumlah sampel penelitian, salah satunya melalui Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel minimal
 N = populasi
 e = toleransi *error* yang dikehendaki

Teknik penentuan jumlah sampel diselaraskan dengan metode penelitian survei yang mengarah pada populasi cukup besar. Kondisi pandemi saat ini menjadi pertimbangan dalam penentuan jumlah responden. Dikarenakan sebagian unit layanan yang tidak beroperasi secara tatap muka menyebabkan penurunan jumlah pengunjung serta keterbatasan akses kuisioner online pada masyarakat usia lansia, sehingga ditetapkan toleransi *error* sebesar 9,5%. Maka berikut perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus tersebut:

$$n = \frac{3.868}{1 + 3.868 (0,095)^2}$$

$$= 107, 71762832$$

Sehingga diperoleh 108 responden yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Sementara tingkat kesalahan yang dikehendaki seringkali berkaitan dengan tujuan penelitian, sumber dana, waktu, dan tenaga yang tersedia.⁷⁶ Batas toleransi *error* pada penelitian ini merupakan estimasi kesalahan yang dikehendaki dalam menentukan estimasi jumlah sampel yang disesuaikan dengan kebutuhan pada penelitian. Hal tersebut juga sesuai dengan rumus toleransi *error*, sebagai berikut:

$$e = z \times s / \sqrt{n}$$

Keterangan:

z = tingkat kepercayaan tertentu (tingkat kepercayaan 95% maka nilai z yakni 1,96)

s = simpangan baku

n = ukuran sampel (angka utama sebelum dibulatkan)

$$e = 1.96 \times 0.5 / \sqrt{107}$$

$$= 0, 094740176 \text{ atau } 0,095$$

1.9.6. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan data yang akan diolah. Kuisisioner merupakan seperangkat item pertanyaan dari operasionalisasi lima dimensi kepercayaan publik. Selanjutnya, kuisisioner tersebut diberikan kepada responden yaitu masyarakat yang pernah atau sedang mengakses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner tersebut bersifat tertutup yang disertai dengan opsi jawaban. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yakni Skala Likert untuk mengetahui derajat atau tingkat kepercayaan masyarakat pada

⁷⁶ Anshori, Muslich dan Iswati, Sri. 2009. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press. Diakses dari <https://books.google.co.id> pada tanggal Juli 26, 2020.

penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Namun, opsi jawaban bagi responden hanya terdiri dari empat poin yang dikarenakan kecenderungan responden dalam memilih opsi jawaban tengah yakni netral atau ragu. Oleh karenanya, peneliti menyediakan empat opsi jawaban untuk mempertegas persepsi responden mengenai kepercayaan publik pada pemerintah dalam penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Opsi jawaban tersebut merepresentasikan kategori kepercayaan masyarakat pada penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang terdiri dari:

Sangat Setuju	: skor 4
Setuju	: skor 3
Tidak Setuju	: skor 2
Sangat Tidak Setuju	: skor 1

Pilihan opsi jawaban pada skor 1 dan skor 2 merepresentasikan tingkat kepercayaan rendah (*distrust*). Sementara pilihan opsi jawaban pada skor 3 dan skor 4 merepresentasikan tingkat kepercayaan tinggi (*trust*). Pemberian skor pada masing – masing opsi jawaban guna untuk melakukan analisis data.

1.9.7. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian

Validitas merupakan kesesuaian alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga mampu menjelaskan kondisi sebenarnya pada objek penelitian.⁷⁷ Maka dilakukan uji validitas pada instrumen penelitian untuk memperoleh data yang valid. Penelitian ini menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* sebagai teknik statistic dalam uji validitas instrument penelitian. Adapun rumus *Pearson Product Moment Correlation*, di mana instrument penelitian dikatakan valid ketika r hitung lebih besar dari r sebagai berikut:⁷⁸

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

⁷⁷ Morrissan, M.A. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana. Halaman 103.

⁷⁸ Ibid. Halaman 386.

Keterangan:

r_{xy} = *Pearson Product Moment Correlation*

N = jumlah subjek yang diteliti

X = skor tiap item

Y = skor total item

Rumus tersebut digunakan pada perhitungan yang bersifat manual. Sementara uji validitas instrument pada penelitian ini dilakukan melalui *SPSS for Windows version 22*, sehingga lebih efisien dan efektif. Nilai r tabel pada penelitian ini ditetapkan dengan signifikansi 5% dan sampel *pre-test* pada 7 orang, sehingga diperoleh nilai standar validitas 0,754 . Hal ini dikarenakan keterbatasan responden dalam mengisi kuisisioner secara online. Namun nilai standar validitas tetap disesuaikan dengan jumlah responden sebagaimana dalam tabel nilai r *product moment*. Maka item pertanyaan yang memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,754 dikatakan valid. Sementara item pertanyaan yang memiliki nilai r hitung lebih kecil dari 0,754 dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas instrument penelitian dengan total 10 item pertanyaan yang diajukan untuk mengumpulkan data terkait tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah atas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji di Kabupaten Nganjuk.

Tabel 7.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No.	Dimensi dan Item Pertanyaan	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
<i>A. Credible Commitment</i>				
1.	Terdapat perubahan dalam pelayanan administrative setelah adanya Kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji	0,801	0,754	Valid
2.	Terdapat peningkatan kualitas pelayanan administrative melalui Mal Pelayanan Publik Nyawiji	0,806	0,754	Valid
<i>B. Benevolence</i>				
1.	Adanya perhatian penuh selama proses pelayanan administrative di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	0,867	0,754	Valid
2.	Masyarakat memperoleh kepuasan atas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji	0,936	0,754	Valid
<i>C. Honesty</i>				
1.	Terdapat informasi yang jelas mengenai pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji melalui petugas maupun poster dinding	0,881	0,754	Valid
2.	Informasi yang dibutuhkan masyarakat dapat diperoleh dengan mudah	0,930	0,754	Valid
<i>D. Competency</i>				
1.	Respon terhadap keluhan masyarakat dilakukan secara tanggap	0,766	0,754	Valid
2.	Pelayanan administrative diberikan dengan cepat, tepat, dan cermat	0,867	0,754	Valid
<i>E. Fairness</i>				
1.	Pemberian pelayanan disesuaikan dengan antrian	0,881	0,754	Valid
2.	Penyediaan pelayanan dilakukan lebih adil	0,930	0,754	Valid

Sumber: Data Uji Coba Instrumen yang Diolah pada SPSS versi 22.

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa 10 item pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat dikatakan valid. Selanjutnya dilakukan uji realibilitas pada instrument penelitian untuk memastikan konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji realibilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Alpha Cronbach* pada *SPSS for Windows version 22*. Hasil uji realibilitas secara keseluruhan menunjukkan bahwa 10 item pertanyaan yang diajukan dikatakan valid, sebab nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,70.

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	10

1.9.8. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner pada masyarakat yang pernah atau sedang mengakses pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji selaku responden. Mengingat kondisi pandemi covid 19, maka penyebaran dilakukan secara online melalui *google form* berdasarkan koordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini dikarenakan sebagian unit pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nyawiji ditutup untuk sementara waktu. Namun penyebaran kuisisioner secara langsung tetap dilaksanakan bagi responden yang tidak memiliki akses secara online. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 30 April – 31 Mei 2020 melalui kerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sementara jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sumber, yakni:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi nyata terkait topik penelitian. Dalam

penelitian ini, data primer diperoleh dari jawaban responden pada kuisioner. Pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner bersifat tertutup mengenai persepsi masyarakat atas penyelenggaraan kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang menentukan tingkat kepercayaan publik di Kabupaten Nganjuk.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang juga memberikan informasi tambahan terkait topik penelitian seperti dokumen, gambar, dan lainnya. Sebagaimana yang diperlukan dalam penelitian ini mengenai kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji yang dapat diperoleh dari instansi terkait yakni Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk maupun instansi yang bersangkutan lainnya.

1.9.9. Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif (*descriptive statistic*), dikarenakan variabel yang digunakan bersifat univariat. Statistik deskriptif sebagai analisis data melalui reduksi data untuk mempermudah interpretasi sehingga informasi menjadi jelas.⁷⁹ Sehingga dapat diperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Analisis statistik univariat mendeskripsikan hasil penelitian dengan satu variabel melalui *frequency distribution*.⁸⁰ Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan data mengenai tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah dengan adanya pembangunan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Beberapa analisis yang digunakan mencakup mean, median, standar deviasi, prosentase data, dan kategori penilaian. Pada analisis ini juga digunakan *software SPSS* versi 22

⁷⁹ Ibid. Halaman 235.

⁸⁰ Neuman, W. Lawrence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. United States: Pearson Education Limited. Halaman 396.

untuk menganalisis data lebih cepat. Analisis statistik deskriptif terbagi menjadi dua karakteristik data yaitu *central tendency* dan *dispersi*.⁸¹

1. *Central Tendency*

Karakteristik data yang bersifat *central tendency* (kecenderungan memusat) bertujuan untuk mengetahui distribusi data secara spesifik. Terdapat tiga karakteristik dalam *central tendency* yaitu mean, median dan modus.

a. Mean

Nilai rata – rata dalam statistik deskriptif sering digunakan untuk menunjukkan kecenderungan data dari hasil penjumlahan skor jawaban yang dibagi dengan jumlah total sampel. Sebagaimana rumus mean pada distribusi frekuensi.⁸²

$$\text{Me} = \frac{\sum fX}{N}$$

Keterangan:

Me = mean pada distribusi frekuensi

fX = jumlah dari perkalian frekuensi interval dengan nilai tengah setiap interval

N = jumlah total sampel

Sementara nilai rata – rata pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data kuisioner, sehingga diperoleh informasi terkait kecenderungan tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah atas penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Sekaligus nilai rata – rata pada tiap kategori berdasarkan dimensi kepercayaan publik.

⁸¹ Morrison. Op cit. Halaman 235.

⁸² Ibid. Halaman 250.

b. Median

Nilai tengah pada distribusi data berfungsi sebagai batas kecenderungan data. Adapun rumus median pada distribusi frekuensi yakni:⁸³

$$Md = \frac{Bb + [1/2N - cf_b] i}{fd}$$

Keterangan:

Md = median pada distribusi frekuensi

Bb = batas bawah dari interval yang mengandung median

cf_b = frekuensi meningkat di bawah interval yang mengandung median

fd = frekuensi dalam interval yang mengandung median

i = lebar interval

N = jumlah frekuensi

Hal ini dapat mempermudah dalam mengetahui batas kecenderungan data. Sehingga diketahui prosentase data antara tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi dan rendah.

2. *Dispersi*

Analisis statistik deskriptif selanjutnya pada penelitian ini berupa *dispersi* (penyebaran data) untuk mengukur nilai tersebar dari titik pusat.⁸⁴ Terdapat tiga pengukuran dalam analisis disperse yaitu *range*, varian, dan standar deviasi.

a. Range

Jarak atau *range* digunakan untuk mengukur selisih antara nilai tertinggi dengan nilai terendah. Pengukuran ini dapat menunjang

⁸³ Hadi. Op cit. Halaman 55.

⁸⁴ Morrison. Op cit. Halaman 252.

kategorisasi/pengkategorian data apabila disertai dengan perhitungan jumlah interval dan lebar interval. Rumus dari range yakni:⁸⁵

$$R = X_{hi} - X_{lo}$$

Keterangan:

R = range

X_{hi} = nilai tertinggi pada distribusi frekuensi

X_{lo} = nilai terendah pada distribusi frekuensi

Sementara untuk rumus jumlah interval dan lebar interval sebagai berikut:⁸⁶

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = jumlah interval atau panjang interval

log = logaritma

n = jumlah sampel

$$i = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

i = lebar interval

R = range

K = jumlah interval atau panjang interval

Sebagaimana pada penelitian ini dalam merumuskan kategori tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah melalui kebijakan Mal Pelayanan Publik Nyawiji. Dalam penelitian ini tingkat kepercayaan masyarakat berada pada tiga kategori yakni tinggi, sedang, dan rendah.

⁸⁵ Ibid. Halaman 251.

⁸⁶ Hadi. Op cit. Halaman 17.

Kategori tingkat kepercayaan masyarakat tersebut menentukan dukungan publik terhadap keberlanjutan Mal Pelayanan Publik Nyawiji serta keberlangsungan pemerintahan Kabupaten Nganjuk periode 2018 – 2023.

b. Standar Deviasi

Standar deviasi dalam analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabilitas pada distribusi data (Hadi, 2015: 102). Sementara untuk rumus standar deviasi yakni:

$$SD = i \sqrt{\frac{\sum fx^2 - [\sum fx]^2}{n}}$$

Keterangan:

- SD = standar deviasi
- i = lebar interval
- n = jumlah sampel
- f = frekuensi
- x = nilai rata – rata

Standar Deviasi membantu analisis data dalam mengkategorikan tingkat kepercayaan masyarakat pada tiga kategori yakni rendah, sedang, dan tinggi.