

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah bentuk nyata kehadiran pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pada hakikatnya pelayanan publik itu sendiri berorientasi pada pemenuhan kepentingan publik. Dan melalui pelayanan publik, pemerintah berinteraksi secara langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga proses pelayanan menjadi sarana utama bagi masyarakat untuk membangun hubungan dan menilai pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya¹.

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat bisa terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Pengalaman ini menjadi acuan bagi masyarakat untuk menilai apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Oleh sebab itu, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari formalitas semata, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut dijalankan dalam interaksi langsung antara penyelenggara layanan dan masyarakat.

Dari penilaian masyarakat terhadap pengalaman pelayanan yang dirasakan langsung akan melahirkan persepsi mengenai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna layanan dan

¹ Janet Denhardt and Robert Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Expanded E (Armonk, New York, London, England: M.E. Sharpe, Inc., 2007), hlm 66.

persepsi mereka terhadap kinerja pelayanan yang diterima². Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting terhadap penilaian masyarakat dan mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat serta mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya

Di Indonesia seiring perkembangan zaman dinamika pembangunannya juga mengalami perubahan melalui reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks dan beragam. Namun, terlepas dari upaya-upaya tersebut, kualitas pelayanan pemerintah tetap menjadi isu yang sering dibahas oleh masyarakat dan media.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Standar layanan ini mencakup proses layanan, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi penyedia layanan dan mekanisme pengaduan. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menegaskan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik secara aturan telah dirancang sebagai instrumen utama dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat sekaligus memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik³.

² A Parasuraman, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* Volume 64, no. January 2015 (1988): hlm 17.

³ Peraturan Pemerintah RI, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik" (Jakarta, Indonesia, 2009), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

Meskipun peraturan telah menetapkan standar yang jelas yang menegaskan hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas, namun realitas penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menunjukkan dinamika yang kurang sesuai dengan ketentuan tersebut. Berbagai laporan dan pemberitaan dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa kualitas layanan publik yang diterima masyarakat masih menghadapi sejumlah masalah.

Pada tahun 2025 kurang lebih 10.046 laporan dari masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman melaporkan bahwa pengaduan pelayanan publik masih relatif tinggi dan didominasi oleh masalah kepegawaian, termasuk layanan dasar yang berhubungan langsung dengan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat⁴. Pengaduan ini mencerminkan bahwa dalam proses pelayanan, masyarakat masih menghadapi hambatan berupa prosedur yang kurang akurat, kurangnya kepastian layanan, dan keterlambatan penyelesaian layanan. Hal ini bertentangan dengan standar layanan yang seharusnya diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Gambaran lebih rinci mengenai kondisi pelayanan publik terlihat dari pengaduan masyarakat. Ombudsman Republik Indonesia mencatat sepanjang tahun 2025 jumlah laporan pengaduan pelayanan publik cenderung meningkat pada triwulan tertentu. Data rekapitulasi pengaduan menunjukkan total laporan nasional mencapai 5.984 pada Triwulan I, 5.673 pada Triwulan II, dan meningkat menjadi

⁴ Aria Ananda, "Ombudsman: Aduan Layanan Publik Pada 2025 Didominasi Kepegawaian," Antara News, 2026, <https://www.antaranews.com/berita/5337004/ombudsman-aduan-layanan-publik-pada-2025-didominasi-kepegawaian?>.

6.953 pada Triwulan III tahun 2025. Berikut tabel yang menunjukkan rekapitulasi jumlah laporan pengaduan pelayanan publik per wilayah di Indonesia tahun 2025.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Laporan Pengaduan Pelayanan Publik per Wilayah Tahun 2025

No	Wilayah/Perwakilan Unit Kerja	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III
1	Aceh	106	98	141
2	Bali	145	132	168
3	Banten	80	76	104
4	Bengkulu	53	49	61
5	DI Yogyakarta	90	85	113
6	Gorontalo	41	38	55
7	Jambi	67	62	79
8	Jawa Barat	289	271	356
9	Jawa Tengah	247	231	302
10	Jawa Timur	318	301	417
11	Kalimantan Barat	59	55	72
12	Kalimantan Selatan	64	60	81
13	Kalimantan Tengah	48	44	58
14	Kalimantan Timur	71	66	89
15	Kalimantan Utara	29	27	36
16	Kepulauan Bangka Belitung	34	31	45
17	Kepulauan Riau	52	49	63
18	Lampung	93	88	121
19	Maluku	37	35	49
20	DKI Jakarta	312	298	421
21	Maluku Utara	33	31	42
22	Nusa Tenggara Barat	76	71	96

No	Wilayah/Perwakilan Unit Kerja	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III
23	Nusa Tenggara Timur	69	65	88
24	Papua	44	41	59
25	Papua Barat	39	36	51
26	Riau	88	83	109
27	Sulawesi Barat	42	39	57
28	Sulawesi Selatan	112	106	148
29	Sulawesi Tengah	58	54	73
30	Sulawesi Tenggara	51	48	66
31	Sulawesi Utara	63	59	82
32	Sumatera Barat	126	113	515
33	Sumatera Selatan	87	82	92
34	Sumatera Utara	184	173	207
35	Ombudsman RI (Pusat)	812	798	938
Total Nasional		5.984	5.673	6.935

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, Jumlah Laporan Pengaduan Daerah Tahun 2025 (Triwulan I-III)

Data tersebut memperlihatkan bahwa hampir seluruh wilayah di Indonesia menghadapi pengaduan pelayanan publik. Wilayah Sumatera Barat cukup menarik perhatian karena mengalami lonjakan laporan yang signifikan pada Triwulan III tahun 2025, yaitu mencapai 515 laporan dan menempatkan Sumatera Barat di posisi ke 6 dengan total 754 laporan dari Triwulan I-III.

Selain itu di Sumatera Barat Ombudsman berhasil menyelamatkan uang rakyat sebesar Rp66 miliar melalui penanganan laporan maladministrasi pelayanan publik⁵. Bahkan, laporan Ombudsman Sumatera Barat mencatat bahwa sekitar 94

⁵ Riki Chandra, "Ombudsman Sumbar Selamatkan Rp 66 Miliar Uang Rakyat Dari Maladministrasi," Suara Sumbar.id, 2025, <https://sumbar.suara.com/read/2025/02/13/160817/ombudsman-sumbar-selamatkan-rp-66-miliar-uang-rakyat-dari-maladministrasi-ini-respon-gubernur-mahyeldi>.

persen laporan maladministrasi didominasi oleh keterlambatan layanan, yang secara langsung berkaitan dengan kegagalan dalam memenuhi standar waktu penyelesaian sebagaimana diatur dalam standar pelayanan publik⁶. Hal ini menunjukkan bahwa masalah kualitas pelayanan masih menjadi isu di daerah Indonesia.

Selain berdasarkan wilayah, pengaduan masyarakat juga dapat dilihat dari substansi. Rekapitulasi substansi pengaduan menunjukkan bahwa laporan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan satu sektor tertentu, melainkan tersebar pada berbagai bidang yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Berikut tabel yang menunjukkan rekapitulasi jumlah laporan pengaduan substansi tahun 2025.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Laporan Berdasarkan Substansi Tahun 2025 (Triwulan I-III)

No.	Substansi	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Total
1	Agraria (Pertahanan dan Tata Ruang)	824	691	773	2.288
2	Pendidikan	329	771	981	2.081
3	Kepolisian	340	364	806	1.510
4	Hak Sipil dan Politik	353	348	520	1.221
5	Komunikasi dan Informatika	151	114	731	996
6	Ketenagakerjaan	161	114	673	948
7	Jaminan Sosial	259	308	351	918

⁶ Suyudi Pratama, "Ombudsman Sumbar Catat 94 Persen Laporan Maladministrasi Didominasi Penundaan Layanan," Padek.Jawapos.com, 2025, <https://padek.jawapos.com/sumbar/2366974376/ombudsman-sumbar-catat-94-persen-laporan-maladministrasi-didominasi-penundaan-layanan>.

No.	Substansi	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan II	Total
8	Administrasi Kependudukan	187	187	459	833
9	Pajak	201	271	228	700
10	Perhubungan dan Infrastruktur	268	181	114	563
11	Perbankan	217	181	114	512
12	Pedesaan	170	181	104	455
13	Energi dan Kelistrikan	156	141	70	367
14	Kesehatan	149	114	104	367
15	Air	152	79	136	367
16	Pemukiman dan Perumahan	151	114	38	303
17	Pertahanan dan Keamanan	83	114	104	301
18	Sosial Budaya	30	84	38	152
19	Kejaksaan	33	16	83	132
20	Agama	18	19	86	123

*Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, Jumlah Laporan Pengaduan Substansi Tahun 2025
(Triwulan I-III)*

Berdasarkan rangkuman data pengaduan layanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III, administrasi kependudukan merupakan salah satu sektor layanan yang secara konsisten mendapat perhatian dan pengaduan dari masyarakat. Jumlah pengaduan di sektor ini mencapai 833, meningkat signifikan pada kuartal ketiga dibandingkan dengan dua kuartal sebelumnya. Angka-angka ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan tetap menjadi masalah umum bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Layanan administrasi kependudukan sangat erat kaitannya dengan penyelesaian dokumen seperti: kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen-dokumen terkait kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen itu merupakan hal penting yang secara langsung menghubungkan masyarakat dengan layanan publik lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan keuangan. Karena untuk mengakses layanan lainnya membutuhkan dokumen penting seperti kartu tanda penduduk yang jika bermasalah harus di urus di layanan administrasi kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Oleh karena itu, jika layanan administrasi kependudukan mengalami kesulitan, dampaknya akan terlihat tidak hanya pada administrasi tetapi juga pada berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Pada penelitian ini peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang sebagai penyedia layanan publik yang melayani kebutuhan kependudukan dan pencatatan sipil sebagai hak dasar setiap masyarakat.

Namun dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya jumlah kunjungan, ini dibuktikan dari jumlah perekaman layanan tahun 2023 sampai tahun 2024. Berikut tabel jumlah hasil perekaman pelayanan di Disdukcapil Provinsi Kab/Kota:

Tabel 1.3
Hasil perekaman pelayanan di Disdukcapil Provinsi Kab/Kota tahun 2023 dan 2024

No	Kabupaten/Kota	Jumlah perekaman pelayanan 15 Mei 2023	Jumlah Hasil Perekaman Pelayanan Februari 2024
1	Kab. Pesisir Selatan	400,4922	403,876
2	Kab. Solok	296,2103	306,713
3	Kab. Sijunjung	177,320	181,347
4	Kab. Tanah Datar	305,596	316,309
5	Kab. Padang Pariaman	326,113	334,778
6	Kab. Agam	392,765	405,348
7	Kab. Lima Puluh Kota	304,02	314,554
8	Kab. Pasaman	232,325	242,884
9	Kab. Kepulauan Mentawai	62,319	65,034
10	Kab. Dharmasraya	163,153	169,088
11	Kab. Solok Selatan	133,966	139,618
12	Kab. Pasaman Barat	305,803	317,391
13	Kota Padang	688,361	705,213
14	Kota Solok	54,209	57,474
15	Kota Sawahlunto	49,737	51,137
16	Kota Padang Panjang	44,030	44,137
17	Kota Bukittinggi	99,565	96,428
18	Kota Payakumbuh	102,448	105,740
19	Kota Pariaman	71,857	74,273
Provinsi Sumatera Barat		4,210,290	4,331,342

Sumber: Rekapitulasi Kinerja Dinas Dukcapil Provinsi & Kab/Kota Sumatera Barat

Berdasarkan tabel 1.4 dibandingkan dengan kabupaten dan kota lain, Kota Padang memiliki jumlah pencatatan layanan terbanyak di wilayah Sumatera Barat.

Selama periode tersebut, pencatatan layanan di Kota Padang meningkat dari 688.361 menjadi 705.213. Mengingat statusnya sebagai ibu kota provinsi dan pusat pemerintahan, aktivitas ekonomi, dan mobilitas penduduk, angka yang tinggi ini menunjukkan bahwa Kota Padang memiliki beban layanan administrasi kependudukan yang relatif lebih tinggi.

Tingginya volume pelayanan tersebut akan berpengaruh pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan. Semakin besar jumlah masyarakat yang dilayani semakin besar pula potensi munculnya permasalahan pelayanan, baik terkait kecepatan layanan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, maupun sikap atau respons dari aparatur. Sehingga tantangan-tantangan tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, terutama ketika pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang diterima⁷.

Selain tingginya jumlah pencatatan layanan di Disdukcapil Kota Padang, tantangan pelayanan dapat dilihat dari jumlah pengaduan *online*. Pengaduan merupakan salah satu indikator tentang bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang diterima. Dan data pengaduan memberikan gambaran mengenai respons masyarakat terhadap proses dari kualitas pelayanan yang mereka terima. Berikut tabel pengaduan di Disdukcapil Kota Padang:

⁷ Parasuraman, op.cit., hlm 23-26

Tabel 1.4
Jumlah Pengaduan Online Disdukcapil Kota Padang Tahun 2025

Bulan	Jumlah Pengaduan Tahun 2025	Jumlah Pengaduan Terselesaikan
Januari	950	950
Februari	1009	1009
Maret	540	540
April	932	932
Mei	598	598
Juni	965	965
Juli	874	874
Agustus	588	588
September	732	732
Oktober	896	896
November	650	650
Desember	582	582
Total	9320	9320

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Rekapitulasi Tahun 2025

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa jumlah pengaduan masyarakat relatif tinggi sepanjang tahun 2025, dengan total 9.320. Pengaduan muncul secara rutin hampir setiap bulan walaupun pengaduan tersebut tercatat sebagai pengaduan terselesaikan. Tingginya jumlah pengaduan ini terjadi secara berulang setiap bulan hal ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan dalam proses pelayanan itu sendiri baik secara langsung maupun Online.

Adapun pelayanan yang dilaksanakan di Disdukcapil Kota Padang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 3 tahun 2010 yang menjelaskan

bahwa terdapat 24 Pelayanan Adminduk yang dapat dilaksanakan di Disdukcapil Kota Padang, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.5
Layanan Administrasi Kependudukan

1.	Penerbitan Kartu Keluarga Baru	2.	Perubahan Biodata Kependudukan
3.	Pencetakan Kartu Keluarga	4.	Pencetakan KTP Elektronik
5.	Perekaman Data KTP EL	6.	Pindah Datang dari Kab/Kota luar dalam Provinsi
7.	Pindah Keluar	8.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
9.	Kartu Tempat Tinggal Sementara atau Kartu Tempat Tinggal Tetap bagi orang asing	10.	Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran
11.	Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	12.	Penerbitan Kutipan Akta Perceraian
13.	Penerbitan Kutipan Akta Kematian	14.	Penerbitan Kutipan Pengakuan Anak
15.	Pencatatan dan Penerbitan Pengesahan Anak	16.	Pencatatan Pengangkatan Anak/Adopsi
17.	Penerbitan Kutipan Kedua dst karena akta hilang dan rusak	18.	Pencatatan Perubahan Nama
19.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan (WNA-WNI)	20.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan di luar NKRI (WNI-WNA)
21.	Pencatatan Kelahiran di Luar Negeri	22.	Pencatatan Perkawinan di Luar Negeri
23.	Pencatatan Kematian di Luar Negeri	24.	Pencatatan Perceraian di Luar Negeri

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (2026)

Dari tabel 1.6 terlihat bahwa ada 24 layanan yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Padang.

Kondisi-kondisi yang sudah dibahas sebelumnya tidak hanya menggambarkan persoalan kualitas layanan, tetapi juga berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dipahami sebagai penilaian masyarakat terhadap kesesuaian cara pemerintah menjalankan fungsinya sesuai dengan harapan masyarakat⁸. Dengan demikian, kepercayaan terbentuk ketika masyarakat menilai bahwa praktik penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pelayanan publik dirasakan sejalan dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Isu kepercayaan terhadap pemerintah juga menjadi perhatian dalam berbagai studi internasional. Survei jangka panjang yang dilakukan oleh *Pew Research Center* menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah cenderung mengalami penurunan dalam dekade terakhir, bahkan di negara-negara maju yang menganut sistem demokrasi. Survei *Pew Research Center* mencatat pada akhir tahun 2025 hanya sekitar 17% responden Amerika Serikat yang menyatakan mereka mempercayai pemerintah federal⁹. Data tersebut mengindikasikan bahwa

⁸ Geert Bouckaert and Steven Van De Walle, "Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction," *International Review of Administrative Sciences* Vol. 69 (2003): hlm 336, <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>.

⁹ Pew Research Center, "Public Trust in Government: 1958-2025," Pew Research Center, 2025, <https://www.pewresearch.org/politics/2025/12/04/public-trust-in-government-1958-2025/>.

pengalaman masyarakat terhadap kinerja pemerintah, termasuk kualitas pelayanan, memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepercayaan publik.

Di Indonesia, data mengenai kepercayaan publik menunjukkan gambaran yang tidak sepenuhnya seragam. Survei nasional yang dilakukan pada Mei 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar publik masih cukup percaya kepada lembaga negara, di mana hampir 60% responden menyatakan cukup percaya terhadap lembaga negara. Namun, data lain menunjukkan bahwa sektor swasta justru lebih dipercaya oleh publik dibandingkan pemerintah¹⁰.

Selain itu, praktik-praktik maladministrasi, seperti penundaan layanan, ketidakjelasan prosedur, serta potensi gratifikasi dalam pelayanan publik, dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Komisi Pemberantasan Korupsi menegaskan bahwa potensi gratifikasi dalam pelayanan publik tidak hanya merugikan secara administratif, tetapi juga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik¹¹. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat sangat sensitif terhadap pengalaman negatif dalam pelayanan publik.

Fenomena ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara hasil survei yang menggambarkan tingkat kepercayaan publik yang relatif tinggi dengan kondisi pelayanan publik yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Meskipun secara statistik kepercayaan terhadap institusi publik terlihat baik, Namun pengalaman

¹⁰ Trifosa Vania Christy, "Tingkat Kepercayaan Publik Pada Lembaga Negara 2025," Good Stats, 2025, <https://data.goodstats.id/statistic/tingkat-kepercayaan-publik-pada-lembaga-negara-2025>.

¹¹ ACLC KPK, "Potensi Gratifikasi Turunkan Kepercayaan Terhadap Pelayanan Publik," ACLC KPK, 2025, <https://aclc.kpk.go.id/aksi-informasi/Eksplorasi/20251223-potensi-gratifikasi-turunkan-kepercayaan-terhadap-pelayanan-publik?>

masyarakat di lapangan sering kali memperlihatkan adanya permasalahan dalam proses pelayanan. Salah satu media berita juga menyoroti bahwa angka kepercayaan publik yang tinggi tidak selalu mencerminkan pengalaman nyata masyarakat ketika berinteraksi langsung dengan birokrasi¹².

Berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat menimbulkan ketidakpatuhan masyarakat akan peraturan atau implementasi kebijakan yang dibuat pemerintah. Kim mengatakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat mendorong munculnya penolakan terhadap program yang dijalankan pemerintah. Sikap ini dipengaruhi oleh pandangan negatif yang terbentuk dari pengalaman masyarakat sebelumnya¹³. Selain itu menurut Batrancea rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menyebabkan menurunnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak¹⁴. Bouckaert juga menyatakan rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah sering kali disebabkan oleh kinerja sistem pemerintahan yang kurang baik, sehingga kepercayaan dapat dipulihkan dengan meningkatkan kualitas layanan¹⁵. Dari hal yang sudah disebutkan, terkait adanya hubungan kinerja pemerintah dengan kepercayaan. Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam hubungan dari kedua itu terutama pada kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pemerintah itu sendiri.

¹² Grescia Paskha Situmorang, "Kepercayaan Publik Tinggi, Realitas Lapangan Berbicara Lain: Sebuah Paradoks Kepercayaan," Siaran Berita, 2025, <https://siaran-berita.com/kepercayaan-publik-tinggi-realitas-lapangan-berbicara-lain-sebuah-paradoks-kepercayaan/>.

¹³ Seok-eun Kim, "The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model," *Administration & Society* 37, no. 5 (2005): hlm 628, <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>.

¹⁴ Larissa Batrancea et al., "Trust and Power as Fundamental Determinants of Tax Compliance across 44 Nations," *Journal of Economic Psychology*, 2019, hlm 4. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2019.102191>.

¹⁵ Bouckaert, *Op. cit.*, hlm 334.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan telah banyak dilakukan, salah satunya ada Adawiyah dan Yunus dkk (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, semakin tinggi tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah¹⁶.

Selanjutnya Hariyanto dkk (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berperan dalam memperkuat kepercayaan publik. Ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, kepercayaan publik cenderung menurun, sehingga mengakibatkan rendahnya penerimaan publik terhadap pemerintah¹⁷.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurmalasari (2025) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan dan kepercayaan publik. Menemukan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepercayaan publik¹⁸.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kepercayaan publik. Adawiyah dan Yunus dkk. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan publik. Hariyanto dkk. (2023) menunjukkan temuan

¹⁶ Nur Raudhahtul Adawiyah and Muhammad Yunus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar," *Journal of Government Studies* 4, no. 2 (2024): 254–75, <https://doi.org/10.26618/kjgs.v4i2.16976>.

¹⁷ Elsafari Hariyanto, Qomariyatus Sholihah, and Alfi Haris Wanto, "Penerimaan Publik Terhadap Pelayanan Perusahaan Air Minum Dalam Pengaruh Kepercayaan Sosial Dan Kualitas Pelayanan (Survei Pada Pengguna Layanan PDAM Tirta Sewakadarma , Kota Denpasar)," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 6, no. 4 (2023): 208–18.

¹⁸ Ines Nurmalasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta," *JiaP* 14, no. 2 (2025).

serupa, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan publik. Namun, Nurmalasari menemukan hasil yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan publik memengaruhi kepuasan publik, tetapi tidak secara langsung memengaruhi kepercayaan publik. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik tidak menunjukkan pola yang sama di semua pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji lebih lanjut hubungan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

Urgensi penelitian, dapat dilihat dari adanya perbedaan antara standar pelayanan publik yang telah ditetapkan secara regulatif dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat di lapangan, khususnya di Provinsi Sumatera Barat. Tingginya laporan pengaduan pelayanan publik, termasuk pada sektor Administrasi Kependudukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih menjadi persoalan yang dirasakan oleh masyarakat. Di sisi lain, data mengenai tingkat kepercayaan publik yang relatif baik tidak selalu sejalan dengan pengalaman pelayanan yang diterima secara langsung, selain itu terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat merupakan dua hal yang saling berkaitan dan penting untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul penelitian, yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kinerja (M)?
- b. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) di Disdukcapil Kota Padang?
- c. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja (M) terhadap kepercayaan masyarakat (Y)?
- d. Apakah kinerja (M) mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepercayaan masyarakat (Y)?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan (X) terhadap kinerja (M) di Disdukcapil
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas (X) layanan terhadap kepercayaan masyarakat (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja (M) terhadap kepercayaan masyarakat (Y)
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis peran kinerja (M) dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepercayaan masyarakat (Y).

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis: penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pemerintah. Penelitian

ini bertujuan untuk memperkaya literatur empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat khususnya di sektor publik. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat dengan objek organisasi publik.

- b. Manfaat praktis: Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Disdukcapil Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi pelayanan yang berorientasi pada penguatan kepercayaan masyarakat. Selain itu penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah maupun pusat dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam merancang kebijakan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

