

SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN *PUBLIC TRUST* DI KABUPATEN GOWA

Arwinda Nelsyah^{1*}, Anwar Parawangi², Syukri Syukri³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the public service system in increasing Public Trust in Kanjilo Village, Barombong District, Gowa Regency. The type of research used is qualitative research. The results showed that the public service system implemented in the Kanjilo Village Office, Barombong District, Gowa Regency was seen from aspects such as integrity, intention, capability, and results at the Kanjilo Village Office. 1.) Integrity, the integrity of the village government and village officials in providing public services. 2.) Intention, the intention of the village government and village apparatus in providing public services, namely friendliness and courtesy in services provided to the community shows that the intention of village officials in providing public services shows good intentions. 3.) Capability, the ability of the village government and village apparatus to provide these public services based on the services provided by village officials in serving the needs of the community shows that the capacity of village officials is sufficient but their capabilities are limited. 4.) Results, the results of the activities of the village government and village apparatus in providing public services, where the community is satisfied with the service system provided at the Kanjilo Village Office.

Keywords: *System, Public Service, Public Trust*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan publik dalam meningkatkan *Public Trust* di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Adapun jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa dilihat dari aspek seperti integritas, niat, kemampuan, dan hasil di Kantor Desa Kanjilo. 1.) Integritas, Integritas pemerintah desa dan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dimana kejujuran yang diperlihatkan oleh aparat desa terhadap pelayanan yang diberikan sudah baik. 2.) Niat, Niat pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik yaitu Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa niat aparat desa dalam memberikan pelayanan publik menunjukkan niat yang baik. 3.) Kemampuan, Kemampuan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik tersebut berdasarkan pelayanan yang diberikan aparat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa kemampuan aparat desa cukup tapi kemampuan yang dimiliki terbatas. 4.) Hasil-hasil, Hasil-hasil kegiatan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik, dimana masyarakat merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Kanjilo.

Kata kunci: Sistem, Pelayanan Publik, Public Trust

* arwinda@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang terjadi di Indonesia saat ini tidak mungkin dihindari. Gejala ini merupakan keniscayaan, dimana negara-negara di dunia semakin terintegrasi ke dalam sistem teknologi dan informasi internasional. Salah satu dampak dari terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini ialah semakin dibutuhkannya sumber daya manusia yang handal untuk mengakomodasi perubahan, baik di lingkungan domestik maupun publik, memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini. Implikasinya jelas akan ada, terutama pengurangan kebutuhan tenaga manusia yang tidak handal yang secara otomatis akan tergantikan oleh tenaga manusia yang handal serta memahami pekerjaannya dengan menggunakan sistem teknologi dan informasi yang semakin *sophisticated* (Hodge et., al, 2003).

Birokrasi yang berorientasi pelayanan prima kepada publik menjadi tuntutan yang masuk akal. Reformasi birokrasi merupakan proyek nasional, yang harus didekati dengan berbagai disiplin ilmu, namun tetap terintegrasi dengan baik. Salah satu pendekatan yang niscaya diambil dalam menjalankan cita-cita baik itu adalah

pendekatan teknologi, bahkan dalam setiap lini kehidupan. Dalam praktik usaha penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi, ada beberapa terminologi yang digunakan untuk mendekati problem digital birokrasi seperti ini. Terminologi *electronic administration* (e-adm) misalnya, merupakan substitusi ungkapan *electronic government* (e-gov) yang diberikan untuk suatu pemerintah yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya (Mustafadidjaya, 2003). Ada lagi yang mengatakan sebagai digital government, dan lain sebagainya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan yang berakhir pada kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa, dalam hal ini adalah publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan

pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “*welfare state*”.

Undang-Undang No.63 Tahun 2003 Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah.

Kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur negara kini masih juga banyak terlihat kelemahan yang berakibat pada rendahnya kualitas

pelayanan publik, kurangnya kepercayaan masyarakat. Bukti yang ada yaitu dijumpai dengan adanya berbagai keluhan yang berasal dari masyarakat madani tersebut termuat dalam beberapa media massa cetak maupun elektronik, sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan kepada citra buruk birokrat pemerintah sebagai unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien. Maka dari itu, pembangunan desa tidak akan terlepas daripada partisipatif aktif semua unsur pemerintah, masyarakat maupun pihak swasta yang berkepentingan.

Mudahnya pelayanan birokrasi desa atau administrasi saat ini tidak terlepas dari peranan transformasi digital. Perkembangan teknologi saat ini membawa banyak perubahan ke berbagai aspek, tidak terkecuali aspek pelayanan administrasi masyarakat. Sehingga membuat pengurusan administrasi dapat berlangsung lebih mudah, cepat dan juga sederhana. Guna meningkatkan sistem manajemen pemerintahan desa harus dilakukan penataan administrasi supaya bisa bekerja secara efisien dan efektif. Proses penataan administrasi desa sendiri adalah pencatatan informasi dan data untuk mendukung penyelenggaraan kegiatan pemerintahan desa. Karena itu,

perlu dilakukan penyempurnaan pelaksanaan administrasi.

Jika institusi pemerintah, pejabat publik, dan kebijakan yang dibuatnya dinilai baik oleh warga maka warga akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah. Mereka percaya bahwa pemerintah tidak akan berbuat buruk, melainkan akan selalu melakukan tindakan yang baik meskipun tidak diawasi. Kepercayaan publik masyarakat terhadap pemerintah menggambarkan perasaan yang ada dalam masyarakat itu sendiri, sehingga jika tingkat kepercayaan tinggi menunjukkan bahwa masyarakat sedang dalam keadaan senang, nyaman, aman dan akhirnya akan mendukung kebijakan pemerintah.

Jika institusi dan para pejabatnya mengambil pilihan kebijakan tertentu yang dinilai oleh warga sebagai pilihan benar maka masyarakat akan cenderung menaruh kepercayaannya. Namun jika respon terhadap keluhan masyarakat tidak cepat dan sesuai harapan, maka otomatis kepercayaan masyarakat akan merosot.

Dari fenomena tersebut menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan kepercayaan lebih. Kepercayaan ini akan terjadi bila pihak mampu memberikan data secara transparan dan juga menunjukkan kinerja

yang bagus dan membuktikan kejujuran dalam pengelolaannya, dan profesionalitas.

Untuk membangun kepercayaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana dikatakan Mokhammad Arwani (2011) bahwa *trust* secara umum dapat diartikan sebagai kepercayaan kepada pihak lain dikarenakan pihak tersebut dapat dipercaya. Seseorang atau perusahaan dapat dipercaya karena mempunyai integritas yang tinggi yang dihubungkan dengan kualitas seperti konsisten, berkompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, sangat menolong, dan baik hati.

Pada penelitian Nur Azizah, kualitas pelayanan di kantor camat dengan di pengaruhi oleh beberapa faktor yang beraneka ragam dalam konteks penerapan SOP dalam lingkungan organisasi publik. Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Dan penelitian strategi dalam strategi membangun public trust oleh Mira Agustina, mengetahui strategi dalam membangun *public trust*.

Secara umum, Sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan

saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana atau plane yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Menurut Santosa Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Setiawan & Refly, 2016).

Kepercayaan bukanlah suatu yang ada dengan sendirinya dan hilang dengan sendirinya. Akan tetapi kepercayaan adalah salah satu simpul dari ikatan beberapa tali yang saling berkaitan (Yunia, 2013). Sedangkan menurut Fasochah (2013) Kepercayaan didefinisikan sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai.

Menurut Stephen (2011) Kepercayaan konsumen dapat dibangun dengan empat inti kredibilitas, di mana untuk membangun kepercayaan dengan orang lain, hal pertama yang dilakukan adalah memulai dari diri sendiri. Prinsipnya adalah kredibilitas, atau kemungkinann dapat dipercaya. Kredibilitas dapat ditingkatkan dengan memahami unsur-unsur sebagai berikut:

Integritas pada dasarnya berarti kejujuran, kongruensi, kerendahan hati, dan keberanian. Kongruensi adalah keselarasan antara nilai yang dipercayai dengan tindakan yang dilakukan. Kerendahan hati adalah kemampuan untuk melihat hal yang baik dari orang lain, di samping hal yang baik dari diri sendiri. Keberanian adalah kemampuan untuk melakukan hal yang benar tanpa memandang konsekuensi yang mungkin muncul.

Niat sangat berhubungan dengan motif, agenda, dan perilaku. Motif adalah alasan mengapa kita melakukan apa yang kita lakukan dan motif terbaik dalam membangun kepercayaan adalah kepedulian yang tulus. Agenda berasal dari motif dan agenda yang terbaik adalah secara tulus mencari apa yang terbaik bagi orang lain. Perilaku menerapkan agenda menjadi praktik dan merupakan sesuatu yang dilihat dan dinilai oleh orang lain.

Kemampuan yang terdiri atas bakat, sikap, keterampilan, pengetahuan, dan gaya. Bakat adalah hal yang secara alamiah dapat kita lakukan dengan baik. Sikap adalah kepribadian kita. Keterampilan adalah hal yang telah kita pelajari dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang kita ketahui dan terus pelajari. Gaya adalah cara unik dalam melakukan sesuatu.

Hasil yaitu yang dinilai berdasarkan hasil masa lalu (apa yang telah terbukti), hasil masa kini (apa yang disumbangkan saat ini), dan hasil masa depan (apa yang diharapkan akan dihasilkan). Tanpa hasil, kredibilitas tidak akan terbangun dan kepercayaan tidak akan tumbuh. Hasil adalah penyelesaian. Selesaikan apa yang kita mulai dan tumbuh kepercayaan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambar dan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat, serta dapat memudahkan bagi penulis untuk melakukan penelitian Observasi Penelitian dilaksanakan pada Februari-Maret 2023. Dalam hal ini, Lokasi penelitian terletak di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif. Adapun jumlah Informan dalam Penelitian ini yaitu sebanyak 6 Orang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dengan teknik analisis data yang dilakukan dengan menggunakan Triangulasi Sumber, Metode dan Waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun sistem pelayanan publik dalam meningkatkan *public trust* di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa berdasarkan integritas, niat, kemampuan, dan hasil-hasil yang dikemukakan oleh Stephen (2011) yaitu:

Integritas

Menurut Stephen (2011) Integritas pada dasarnya berarti kejujuran, kongruensi, kerendahan hati, dan keberanian. Kongruensi adalah keselarasan antara nilai yang dipercayai dengan tindakan yang dilakukan. Kerendahan hati adalah kemampuan untuk melihat hal yang baik dari orang lain, di samping hal yang baik dari diri sendiri. Keberanian adalah kemampuan untuk melakukan hal yang benar tanpa memandang konsekuensi yang mungkin muncul. Integritas menuntut setiap individu agar selalu berbuat jujur dan terbuka, bijaksana, serta berani mempertanggung jawabkan setiap tingkah lakunya. Integritas seorang individu dalam bersikap dan berperilaku dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menjalankan setiap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Integritas yang baik yang ditunjukkan pemerintah daerah akan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Berdasarkan hasil penelitian integritas pemerintah desa dan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dimana kejujuran yang diperlihatkan oleh aparat desa terhadap pelayanan yang diberikan sudah baik. Selain itu pemerintah desa Kanjilo juga menganut sistem keterbukaan bagi masyarakat terutama masalah dana desa kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak memunculkan berita-berita yang tidak benar mengenai anggaran dana desa. Dengan kejujuran dan keterbukaan yang di tunjukkan pemerintah desa dan aparat desa dalam melayani masyarakat Desa Kanjilo. Masyarakat menjadi lebih percaya dan memberikan dukungan kepada pemerintah desa dan aparat desa dalam menjalankan program kerja yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membangun desa Kanjilo menjadi lebih baik. Bentuk dukungan yang diberikan masyarakat merupakan suatu bentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa dan aparatur desa.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas kemudian dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa teori dan hasil penelitian sejalan dengan yang terjadi dilapangan bahwa

aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat rendah hati dan jujur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. dan keterbukaan yang diberikan juga suatu bentuk kejujuran yang di tunjukkan pemerintah desa dan aparat desa Kanjilo. Sehingga sistem pelayanan publik dalam meningkatkan public trust terkait indikator integritas di desa Kanjilo sudah diterapkan dengan baik.

Niat

Menurut Stephen (2011) Niat merupakan hal yang berhubungan dengan motif, agenda, dan perilaku. Motif adalah alasan mengapa kita melakukan apa yang kita lakukan dan motif terbaik dalam membangun kepercayaan adalah kepedulian yang tulus. Agenda berasal dari motif dan agenda yang terbaik adalah secara tulus mencari apa yang terbaik bagi orang lain. Perilaku menerapkan agenda menjadi praktik dan merupakan sesuatu yang dilihat dan dinilai oleh orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian niat pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dengan banyaknya program kerja atau kegiatan yang telah terlaksana di Desa Kanjilo. Selain itu pelayanan yang diberikan menunjukkan

niat pegawai atau aparat desa dalam memberikan layanan yang baik dari cara mereka memberikan respon terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa niat aparat desa dalam memberikan pelayanan publik menunjukkan niat yang baik. Selain itu agenda-agenda yang telah disusun dalam RKP desa juga menunjukkan bahwa pemerintah desa memang memiliki niat yang baik dalam membangun Desa Kanjilo menjadi lebih baik. Berdasarkan temuan penelitian dilapangan niat yang ditunjukkan pemerintah desa dan aparat desa dalam membangun dan membikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap agenda-agenda dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa Kanjilo.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas kemudian dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa teori dan hasil penelitian sejalan dengan yang terjadi dilapangan bahwa aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat sopan dan ramah merupakan suatu bentuk niat aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Selain itu agenda dan kegiatan yang telah dilaksanakan juga merupakan bentuk adanya niat pemerintah desa dan aparat desa dalam membangun desa dan mensejahterakan masyarakat Desa Kanjilo. Sehingga sistem pelayanan publik dalam meningkatkan public trust terkait indikator niat di desa Kanjilo sudah diterapkan dengan baik.

Kemampuan

Menurut Stephen (2011) Kemampuan terdiri atas bakat, sikap, keterampilan, pengetahuan, dan gaya. Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Kemampuan (abilities) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Maksud dari kemampuan atau abilities ialah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan sesuatu kegiatan secara fisik atau mental yang diperoleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman. Kemampuan juga merupakan suatu kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dimana kemampuan individu pada hakekatnya tersusun dari dua faktor yaitu:

kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Berdasarkan hasil penelitian kemampuan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik tersebut berdasarkan pelayanan yang diberikan aparat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa kemampuan aparat desa cukup tapi kemampuan yang dimiliki terbatas. Beberapa aparat desa masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik terutama dalam pembuatan surat hanya beberapa yang mampu menjalankan komputer sehingga dalam proses pembuatan surat membutuhkan waktu yang lama karena hanya terdapat beberapa orang yang bisa memberikan pelayanan pembuatan surat kepada masyarakat. Namun dari segi pengetahuan aparat desa sesuai dengan tugas pokok masing-masing dan pembagian posisi atau jabatan aparat desa sesuai dengan kemampuannya. Dimana tugas dan tanggung jawab pada setiap posisi dapat dikerjakan dengan baik bagi mereka yang menempati posisi atau jabatan dalam struktur organisasi di Desa Kanjilo.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas kemudian dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa teori dan hasil penelitian sejalan dengan yang terjadi dilapangan bahwa

aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mempunyai kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Sehingga sistem pelayanan publik dalam meningkatkan public trust terkait indikator kemampuan pemerintah dan aparat desa memiliki kemampuan atau keterampilan yang baik pada masing-masing tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Hasil-Hasil

Menurut Stephen (2011) hasil merupakan hal yang dinilai berdasarkan hasil masa lalu (apa yang telah terbukti), hasil masa kini (apa yang disumbangkan saat ini), dan hasil masa depan (apa yang diharapkan akan dihasilkan). Tanpa hasil, kredibilitas tidak akan terbangun dan kepercayaan tidak akan tumbuh. Hasil adalah penyelesaian. Selesaikan apa yang kita mulai dan tumbuh kepercayaan.

Berdasarkan hasil penelitian hasil-hasil kegiatan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik ini dapat dilihat dari hasil temuan lapangan dimana sistem pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Desa Kanjilo membuahkan hasil yang baik. dimana masyarakat merasa puas dengan sistem pelayanan

yang diberikan di Kantor Desa Kanjilo. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang didapatkan didasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan, dimana aparat desa yang melayani masyarakat dengan ramah, sopan, baik, dan juga memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status dari masyarakat yang dilayani. Selain itu dari program kerja yang terlaksana juga membuahkan hasil dan respon yang positif dari masyarakat. Dalam setahun terakhir ada beberapa program kerja yang telah berjalan, seperti penyaluran bansos, pembenahan kantor desa, pembukaan lapangan usaha bagi generasi muda, pembinaan kaum wanita seperti kursus menjahit, kegiatan kerja bakti, dan jumat berkah yang telah dilaksanakan dan masih di agendakan juga merupakan hasil pelayanan pemerintah desa dan aparat desa kepada masyarakat desa Kanjilo.

Berdasarkan teori yang dikemukakan diatas kemudian dikaitkan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa teori dan hasil penelitian sejalan dengan yang terjadi dilapangan bahwa aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat membuahkan hasil yang baik dan mendapatkan respon yang positif terhadap layanan yang diberikan. Masyarakat merasa puas dengan sistem

pelayanan yang diberikan pemerintah desa dan aparat desa di kantor desa Kanjilo sehingga kepercayaan masyarakat desa Kanjilo terhadap sistem pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat meningkat. Sehingga sistem pelayanan publik dalam meningkatkan public trust terkait indikator hasil-hasil sistem pelayanan publik di desa Kanjilo mendapatkan respon yang positif dan kepercayaan dari masyarakat meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Kanjilo Kecamatan Barombong kabupaten Gowa mengenai Sistem Pelayanan Publik dalam meningkatkan Public Trust di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong, kabupaten Gowa maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa empat indikator dalam mengukur kepercayaan masyarakat seperti integritas, niat, kemampuan, dan hasil di Kantor Desa Kanjilo.

Integritas pemerintah desa dan aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, dimana kejujuran yang diperlihatkan oleh aparat desa terhadap pelayanan yang diberikan sudah baik. Selain itu pemerintah desa Kanjilo juga menganut sistem

keterbukaan bagi masyarakat terutama masalah dana desa kepada masyarakat. Masyarakat menjadi lebih percaya dan memberikan dukungan kepada pemerintah desa. Bentuk dukungan yang diberikan masyarakat merupakan suatu bentuk kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa dan aparatur desa.

Niat pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik, keramahan dan kesopanan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan bahwa niat aparat desa dalam memberikan pelayanan publik menunjukkan niat yang baik. Berdasarkan temuan penelitian dilapangan niat yang ditunjukkan pemerintah desa dan aparat desa dalam membangun dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap agenda-agenda dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah desa Kanjilo.

Kemampuan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik tersebut berdasarkan pelayanan yang diberikan aparat desa dalam melayani kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa kemampuan aparat desa cukup tapi kemampuan yang dimiliki terbatas. Namun dari segi pengetahuan aparat desa sesuai dengan

tugas pokok masing-masing dan pembagian posisi atau jabatan aparat desa sesuai dengan kemampuannya. Dimana tugas dan tanggung jawab pada setiap posisi dapat dikerjakan dengan baik bagi mereka yang menempati posisi atau jabatan dalam struktur organisasi di Desa Kanjilo. Hal tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan aparat desa dalam memberikan sistem pelayanan kepada masyarakat desa Kanjilo.

Hasil-hasil kegiatan pemerintah desa dan aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik. Dimana masyarakat merasa puas dengan sistem pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Kanjilo. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang didapatkan didasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan, dimana aparat desa yang melayani masyarakat dengan ramah, sopan, baik, dan juga memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status dari masyarakat yang dilayani. Selain itu dari program kerja yang terlaksana juga membuahkan hasil dan respon yang positif dari masyarakat. Hasil yang nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik yang diberikan.

REFERENSI

- Alemina, A. (2018). Peranan Etika Dalam Pelayanan Publik Dari Lembaga Birokrasi Pemerintah di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(1), pp. 770–775.
<https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/1148>
- Arwani, M. 2011. Peran Karakteristik Individu Sebagai Moderator Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kabupaten Kudus). *Jurnal Sosial dan Budaya*, Vol. 4(2).
- Fasochah. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 13, pp. 1-22.
- Fauzia, I, Y. (2013). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, p. 19.
- Hodge, B.J., Anthony, W. P., Lawrence M. G. (2003). *Organization Theory: A Strategic Approach*. New Jersey: Prentice Hall, pp. 6-9.
- Maryam, S., & Neneng. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi Unikom*, 6.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafadidjaya, A. R (2003) *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: (SANKRI), LAN.
- Putra, M. Y. (2015). Kualitas pelayanan publik. *Ekp*, 13(3), pp. 1576–1580.
- Raco, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Saputra, R. (2018). Pengembangan Sistem Rental Kamera Online, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu computer*, 2(6), pp. 2221-2226.
- Setiawan, B., & Refly. (2016). Peranan Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2(1).
- Stephen M. R. (2011). *Covey, The Speed Of Trust*. Tangerang: KARISMA Publishing Group, P. 34.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Admnistrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Aprian, F. (2019). Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 7(1).
- Yamit. (2017). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish, p. 89.