



Artikel

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Syahruddin¹, Aenal Fuad Adam² ; Syahrabudin Husein Enala ^{3*}; Frederikus Antonius Mana ⁴, dan Muhammad Novan Prasetya⁵

12345 Universitas Musamus Merauke

* Korespondensi : syahrabudinhuseinenala@unmus.ac.id

Abstrak

Masalah penelitian ini berkisar tentang, Pengaruh Implementasi Kebijakan dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan (Trust) Masyarakat Dalam Pembuatan KTP-elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskripsi . Data yang terkumpul melalui angket diolah dengan komputer melalui program *Excel* dan *SPSS*, dengan rumus persamaan regresi, selanjutnya ditafsirkan dianalisis dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan sampel dari semua Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Hasil-hasil pengujian linearitas regresi dan analisis data yang diperoleh dari ketiga hipotesis ternyata populasi regresi linear, karena diperolehnya F hitung yang signifikan pada $\alpha = 0,05$. dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga hipotesis kerja yang diajukan seluruhnya diterima. hal ini didukung oleh data empirik dengan diperolehnya koefisien-koefisien regresi yang positif, sehingga implementasi kebijakan pembuatan KTP-elektronik mutu pelayanan baik secara terpisah maupun secara terpadu berpengaruh terhadap kepercayaan (trust) masyarakat.Untuk meningkatkan Kepercayaan (*Trust*) masyarakat yang lebih baik sehingga akan menghasilkan pencapaian terget Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana yang maksimal diperlukan Implementasi kebijakan dan Mutu Pelayanan karena jika Implementasi Kebijakan efektif dan Mutu Pelayanan baik maka Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat akan cenderung meningkat, Sebaliknya jika Implementasi Kebijakan dan Mutu Pelayanan Kurang efektif dan tidak baik maka Kepercayaan (*Trust*) masyarakat akan cenderung menurun

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, Mutu Pelayanan, Kepercayaan (Trust)*.

Abstract

The problem of this research revolves around, the Influence of Implementation of Service Policies and Quality on Community Trust in Making Electronic KTP at Bombana Regency Population and Civil Registration Office. This study uses a quantitative approach with a description method. Data collected through questionnaires, processed with computers through Excel and SPSS programs, with regression equation formulas, then interpreted analyzed and described in accordance with the research objectives by using a sample of all employees in the district population and civil registration department of Bombana. From the results of the regression linearity research and data analysis obtained from the three hypotheses it turns out that the linear regression population, because the F count is significant at alpha = 0,05. And the results of the study indicate that all three proposed working hypotheses are entirely accepted, this is data by obtaining positive regression coefficients, so that the implementation of the policy of making electronic ID Cards of service quality both separately and in integrated manner affects the trust of the public.To increase public trust better so that it will result in

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

achieving the terget of making electronic ID Cards at the maximum population and civil registration department of bombana regency, policy implementation and service quality is needed because if the policy implementation is effective and the service quality is good, public trust will tend to increase, conversely if the implementationof policies and service quality is lacking and ineffective then public trust will tend to decrease.

Keywords: Implementation of Policy, Service Quality, Trust

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang mengakibatkan masyarakat menginginkan mutu pelayanan yang lebih baik. Mutu pelayanan pada masyarakat akan mencerminkan kepercayaan masyarakat seutuhnya dari aparatur pemerintah. Inti dari kepercayaan masyarakat adalah adanya sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk pada masyarakat. *Good Governance* atau tata pemerintahan yang baik, merupakan, merupakan bagian dari paradigma baru yang berkembang dan memberikan nuansa yang cukup mewarnai pasca krisis multidimensi, seiring dengan tuntutan era reformasi. (Farazmand, 2017)

Hardjasonoemantri (2005: 2) mengemukakan bahwa setelah dimulainya reformasi, keinginan untuk memperoleh *good governance* dan *clean government* masih jauh dari harapan. Berbagai kendala dalam bentuk gejolak politik, ekonomi, social budaya, hukum, pemerintahan yang simpang siur serta timbulnya ketidak pastian yang bermuara pada keresahan dan letusan-letusan yang justru membahayakan sendi-sendi kehidupan masyarakat. Pemerintahan Kabupaten yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat,pemerintah Kabupaten juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relative belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumberdaya aparatur pemerintah yang professional.

Kondisi pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kabupaten Bombana belum mencapai hasil optimal bahkan masih relatif rendah dari segi pencapaian target pemerintah yang seharusnya pelayanan e-KTP sudah harus dituntaskan pada Desember 2018, namun sampai 31 Desember 2018 penduduk wajib KTP baru 20,78 persen yang baru menerima KTP elektronik, bahkan untuk tiga tahun terakhir sejak tahun 2016, 2017, dan Tahun 2018 penduduk wajib KTP yang baru menerima KTP elektronik baru 41,01 persen. (*sumber:* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bombana Tahun 2018)

Rendahnya pencapaian target pelayanan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana menurunkan kepercayaan masyarakat yang didukung oleh kritik dan saran yang disampaikan melalui kotak saran yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bombana seperti: 1) pelayanan belum maksimal; 2) diskriminasi; 3) pernyataan tidak puas; 4) tidak tersedianya prasarana.Kondisi tersebut,seringkali ada masyarakat yang menunggu untuk waktu yang cukup lama,masih adanya pegawai atau aparat yang kurang proaktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, kondisi pelayanan seperti ini yang berimplikasi rendahnya kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karim, M. I. T., et al (2018) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan publik terkait dengan tidak adanya

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

pendataan atau belum terdaftar di catatan sipil akibat pegawai yang kurang proaktif dalam melaksanakan tugasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepercayaan (*Trust*) Masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana; untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap kepercayaan (*Trust*) masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana; dan untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama terhadap kepercayaan (*Trust*) masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Penelitian ini sudah sangat berbeda dengan penelitian sebelumnya dilihat dari beberapa point. Misalnya penelitian yang di tulis oleh Purnamasari, M., et al (2017) yang hanya menyoroti tentang tujuan kebijakan dalam implementasi serta sumberdaya dan karakteristik agen pelaksana dalam implementasi kebijakan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Wijaya, A., et al (2022) penelitian ini berangkat dari implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Pringsewu, yang berfokus pada pengamatan bagaimana serangkaian gambaran dan pelaksanaan implementasi kebijakan.

Dari beberapa penelitian yang terdahulu diatas penelitian yang penulis akan lakukan memiliki beberapa hal kebaharuan diantaranya; peneliti ini akan membahas tentang bagaimana pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepercayaan masyarakat lebih khusus dalam pembuatan E KTP di kabupaten bombana, dimana penelitian sebelumnya hanya berfokus pada implementasi kebijakan pada tujuan, sumberdaya dan karakteristik. Atas dasar inilah penelitian ini memiliki sesuatu yang terbaru yang kemudian bisa dikembangkan dan akan menjadi masukan bagi ilmu pengetahuan kedepannya khususnya dibidang Implementasi kebijakan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian ini menganalisis pengaruh satu variabel terhadap variabel lain. Variabel yang akan dikaji terdiri atas dua macam, yakni: variabel terikat dan variabel bebas. Menurut Sugiono (2018) Penelitian survei merupakan metode penelitian yang mengumpulkan data dari responden dengan menggunakan kuesioner atau wawancara. Sedangkan Variabel terikat adalah apa yang sedang diukur dalam percobaan. sementara Variabel bebas adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lainnya, yaitu variable terikat.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana jumlah sampel sama dengan populasi. Menurut Sugiono (2018) Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100, sehingga seluruh populasi sebanyak 62 orang pegawai dijadikan sampel penelitian semuanya. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data langsung melalui wawancara dengan informan yang dianggap mengetahui pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana. Data dan informasi yang diperoleh melalui wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari masyarakat yang telah menerima pelayanan pembuatan KTP elektronik, yang ditetapkan secara *proposive sampling* yaitu menunjuk orang-orang yang dianggap paling mengetahui tentang masalah yang diteliti, berjumlah 3 orang. (Sugiyono, 2018)

Jenis data dalam penelitian ini adalah merupakan data Primer yang diperoleh berdasarkan sumbernya,yang meliputi angka,skala, dan lainya yang diperoleh dengan cara wawancara langsung ,observasi, serta kuisioner, dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka.Dari angka yang

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data dan kemudian data yang dihasilkan akan ditaungakan dalam Penelitian ini yang terdiri atas tiga variabel, yaitu: 1) implementasi kebijakan (X_1); 2) mutu pelayanan(X_2) ; dan 3) kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y).Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Kuisioner, wawancara dan dokumen. (Sugiyono, 2018)

Selanjutnya data di uji dalam Uji Validitas adalah suatu uji ketelitian atau ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang dan akan diukur dengan tujuan untuk mendapatkan hasil atau data yang akurat. Dan Uji Reliabilitas adalah sebuah alat ukur atau pernyataan dalam angket dikategorikan reliable (andal). Jika alat ukur yang digunakan dapat mengukur secara konsisten atau stabil meskipun pernyataan tersebut di ajukan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan atau pernyataan yang sudah valid. Koefisien reliabilitas instrumen dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. koefisien reliabilitas instrumen dilakukan melalui program *Excel*.

Teknik pengukuran data dengan menggunakan skala liker. Teknik analisis data dengan menggunakan Penggunaan teknik analisis data secara deskriptif untuk memperoleh gambaran karakteristik penyebaran skor setiap variabel yang diteliti. Analisis deskriptif digunakan dalam hal penyajian data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Penyajian data menggunakan daftar distribusi dan histogram. Ukuran sentral meliputi mean, median, dan modus. Ukuran penyebaran meliputi varians dan simpangan baku. Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah uji normalitas.Uji normalitas galat taksiran regresi dengan menggunakan teknik *Lilliefors* dan Uji linearitas dengan menggunakan uji ANAVA(Ridwan 2005: 119). Terhadap hipotesis Penelitian dilakukan untuk memperoleh data sehingga dilakukan pengujian dengan cara lebih maksimal untuk mencapai tujuan dalam penelitian seingga diperlukan suatu pengujian yang diakui dan diterima serta yang akurat yaitu : (1)analisisregresi, (2)analisiskorelasi, (3)analisis determinasi

Dalam pengelolaan uji Hipotesis Statistik diperlukan penjelasan dari uji yang dilakukan sebagaimana tedapat pengaruh variable satu terhadap variable lain dimana dalam uji statistik ini yang merupakan X_1 adalah Implementasi kebijakan dan X_2 adalah Mutu Pelayanan sedangkan Y adalah Kepercayaan Masyarakat.

1. $H_0 : \beta_1 = 0$; (X_1 tidak berpengaruh terhadap Y)
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$; (X_1 berpengaruh terhadap Y)
2. $H_0 : \beta_2 = 0$; (X_2 tidak berpengaruh terhadap Y)
 $H_1 : \beta_2 \neq 0$; (X_2 berpengaruh terhadap Y)
3. $H_0 : \beta_1 \neq \beta_2 = 0$; (X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y)
 $H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$; (X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Deskripsi Data

3.1.1. Deskripsi Skor Implementasi Kebijakan (X_1)

Deskripsi skor yang dicapai 62 pegawai dari 15 butir instrumen implementasi kebijakan dalam skala frekuensi verbal lima pilihan dengan rentang skor teoretis 15-75 adalah: rentang skor empiris 39-66 total skor 3411, rata-rata 55,016, dan simpangan baku 39,131. pada penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi dengan banyaknya kelas 8 dan lebar kelas 3, diperoleh frekuensi absolut tertinggi 21, frekuensi absolut terendah 1, modus 58. dan median 57. Selanjutnya distribusi frekuensi skor implementasi kebijakan dapat dilihat dalam Tabel 3.1.1

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Tabel 3.1.1 Distribusi Frekuensi Skor Implementasi Kebijakan.

No	Interval	f absolute	f relative	f kumulatif
1	39 – 41	1	1,61	1,61
2	42 – 44	4	6,45	8,06
3	45 – 47	4	6,45	14,52
4	48 – 50	8	12,90	27,42
5	51 – 53	4	6,45	33,87
6	54 – 56	7	11,29	45,16
7	57 – 59	21	33,87	79,03
8	60 – 66	13	20,97	100
Jumlah		62	100	

Sumber: Pengujian Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X1

3.1.2. Deskripsi Skor Mutu Pelayanan (X_2)

Deskripsi skor yang dicapai 62 pegawai dari 15 butir instrumen implementasi kebijakan dalam skala frekuensi verbal lima pilihan dengan rentang skor teoretis 15-75 adalah: rentang skor empiris 45-70 total skor 3689, rata-rata 59,5 dan simpangan baku 37,729. pada penyajian data melalui tabel distribusi tabel frekuensi absolut terendah 2, modus 16. dan median 60,5. dan distribusifrekuensi skor implementasi kebijakan dapat disajikan dalam Tabel 3.1.2 sebagai berikut:

Tabel 3.1.2 Distribusi Frekuensi Skor Mutu Pelayanan

No	Interval	f absolute	f relative	f kumulatif
1	45 – 47	2	3,23	3,23
2	48 – 50	2	3,23	6,45
3	51– 53	9	14,52	20,97
4	54– 56	7	11,29	32,26
5	57 – 59	8	12,90	45,16
6	60 – 63	16	25,81	70,97
7	64 – 67	13	20,97	91,94
8	68 – 70	5	8,06	100
Jumlah		62	100	

Sumber: Pengujian Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X2

3.1.3. Deskripsi Skor Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat (Y)

Deskripsi skor yang dicapai 62 Pegawai dari 20 butir instrumen kepercayaan (*trust*) masyarakatdalam skala frekuensi verbal lima pilihan dengan rentang skor teoritis 20-100 adalah: rentang skor empiris 55-89, total skor 4663, rata-rata 75,209, dan simpangan baku 58,430 pada penyajian data melalui tabel frekuensi dengan banyaknya kelas 8 dan lebar kelas 4, diperoleh frekuensi absolute tertinggi 13 dan frekuensi absolut terendah 1, modus 67 dan median 76. Selanjutnya distribusi frekuensi skor kepercayaan (*trust*) masyarakatdapat disajikan dalam Tabel. 3.1.3

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Tabel 3.1.3 distribusi frekwensi Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat

No	Interval	f absolute	f relative	f kumulatif
1	55– 58	2	3,23	3,23
2	59 – 62	1	1,61	4,84
3	63– 66	4	6,45	11,29
4	67– 70	10	16,13	27,42
5	71 – 74	10	16,13	43,55
6	75 – 78	13	20,97	64,52
7	79– 82	11	17,74	82,26
8	83 – 89	11	17,74	100
Jumlah		62	100	

Secara keseluruhan deskripsi skor ketiga variabel penelitian dapat dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 3.1.4 Rekapitulasi Statistik Dasar

Jenis Data	Statistik Dasar			
	Rata-rata	Simpangan Baku	Modus	Median
Implementasi Kebijakan	55,016	39,131	58	57
Mutu Pelayanan	59,5	37,729	61	60,5
Kepercayaan (<i>Trust</i>) Masyarakat	75,209	58,430	67	76

Sumber: Pengujian Uji Normalitas Galat Taksiran Yatas X1

3.2. Pengujian Persyaratan Analisis Data

3.2.1 Uji Normalitas

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi dan korelasi. Untuk keperluan ini perlu dilakukan uji persyaratan analisis korelasi dan regresi, yaitu uji normalitas data. Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Lilliefors yang diuji pada $\alpha= 0,05$. Kriteria pengujian hipotesis adalah H_0 diterima jika berdistribusi normal, dan H_0 ditolak jika tidak berdistribusi normal. Secara singkat dapat dituliskan: H_0 diterima jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ dan H_0 ditolak jika $L_{hitung} > L_{tabel}$.

Tabel 3.2.1.Rangkuman Hasil Normalitas Data

No	Variabel	N	L hitung	L tabel	Kesimpulan
1	Y atas X1	62	0,0976	0,1008	Galat taksiran berasal dari populasi

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

					memiliki distribusi normal
2	Y atas X2	62	0,0845	0,1008	Galat taksiran berasal dari populasi memiliki distribusi normal
3	X2 atas X1	62	0,0307	0,1008	Galat taksiran berasal dari populasi memiliki distribusi normal

Sumber: Uji Normalitas Galat Taksiran

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai L_{hitung} ketiga variabel penelitian lebih kecil dari nilai L_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti bahwa sampel penelitian berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

3.3. Pengujian Hipotesis Penelitian

3.3.1 Pengaruh Implementasi Kebijakan (X_1) Terhadap Kepercayaan ($Trust$) Masyarakat (Y)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan terhadap kepercayaan ($trust$) masyarakat. Dari hasil pengujian regresi dan korelasi sederhana kepercayaan ($trust$) masyarakat (Y) terhadap implementasi kebijakan (X_1) diperoleh konstanta a sebesar 49,077 dan koefisien arah regresi b sebesar 0,475, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh persamaan garis regresi: $\hat{Y} = 49,077 + 0,475 X_1$

Untuk mengetahui derajat keberartian dan kelinearan persamaan garis regresi maka dilakukan uji F. Untuk jelasnya hasil uji F atas signifikansi koefisien regresi dan kelinearan model regresi terdapat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel: 4.3.1.2 ANAVA Regresi Linear $\hat{Y} = 49,077 + 0,475X_1$

Sumber Varians	DK	JK	RJK	F_{hitung}	$F_{tabel(0,05)}$	$F_{tabel(0,01)}$
Total	62	3564,247				
Koefisien (a)	1	350702,726				
Regresi (bIa)	1	538,537	538,537	10,68	3,95	6,95
Sisa	60	3025,737	50,43			
Tuna Cocok	20	864,34	43,22	0,80	1,705	2,211
Galat	40	2161,4	54,04			

Sumber: Penghitungan Uji Signifikan dan Linearitas dugaan Regresi

Keterangan :

Dk = Derajat kebebasan

Jk = Jumlah Kuadrat

Rjk = Rerata Jumlah Kuadrat

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Hasil pengujian signifikansi regresi menunjukkan $F_h = 10,68 > F_{(0,01 : 1/43)} = 6,95$ dan hasil pengujian kelinearan regresi menunjukkan $F_h = 0,80 < F_{t(0,01, 16/33)} = 2,211$, yang berarti regresi kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) atas implementasi kebijakan (X₁) sangat signifikan dan pengaruh keduanya bersifat linear. Dengan demikian maka implementasi kebijakan merupakan salah satu prediktor kepercayaan (*trust*) masyarakat.

Tabel 4.3.1.3 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Implementasi Kebijakan (X₁) terhadap Kepercayaan (TrusIt) Masyarakat (Y)

N	Korelasi	Koefisien Korelasi (r_{y1})	t_{hitung}	Tabel (dk = 60)	
				0,05	0,01
62	X1 dan Y	0,687	3,268	1,670	2,390

Sumber: Penghitungan Uji Signifikan dan Linearitas dugaan Regresi

Hasil pengujian keberartian koefisien korelasi menunjukkan pengaruh antara implementasi kebijakan (X₁) terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) bersifat positif dan sangat signifikan,. Dengan demikian maka menerima hipotesis pertama yang menyatakan: “Terdapat pengaruh positif implmentasi kebijakan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP”.

3.3.2 Pengaruh Mutu Pelayanan (X₂) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat (Y)

Dari hasil pengujian regresi dan korelasi sederhana antara kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) terhadap mutu pelayanan (X₂) diperoleh konstanta *a* sebesar 32,824 dan koefisien arah regresi *b* sebesar 0,712 sehingga pengaruh antara kedua variabel tersebut ditunjukkan oleh persamaan garis regresi: $\hat{Y} = 32,824 + 0,712X_2$. sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.3.2.1 Tabel ANAVA $\hat{Y} = 32,824 + 0,712X_2$.

Sumber Varians	Dk	JK	RJK	F_{hitung}	$F_{tabel(0,05)}$	$F_{tabel(0,01)}$
Total	62	3564,274				
Koefisien (a)	1	350702,726				
Regresi (bIa)	1	1167,917	1167,917	29,24	3,95	6,95
Sisa	60	2396,356	39,94			
Tuna Cocok	20	380,26	19,01			
Galat	40	2061,4	50,40	0,38	1,705	2,211

Sumber: Penghitungan Uji Signifikan dan Linearitas dugaan Regresi

Keterangan

DK = Derajat kebebasan;

JK = Jumlah Kuadrat;

RJK = Rerata Jumlah Kuadrat;

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Hasil pengujian signifikansi regresi menunjukkan $F_h = 29,242 > F_{(0,01; 2/59)} = 6,95$ dan hasil pengujian kelinearan regresi menunjukkan $F_h = 0,38 < F_{(0,01; 26/22)} = 2,21$. Hal ini menunjukkan regresi kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) atas mutu pelayanan (X₂) sangat signifikan dan hubungan keduanya bersifat linear.

Kekuatan pengaruh antara mutu pelayanan terhadap Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat dapat ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,572; dan hasil uji signifikansi koefisien korelasi antara variabel tersebut terlihat pada Tabel.

Tabel: 3.3.2.2 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi mutu pelayanan (X₂) terhadap Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat (Y)

N	Korelasi	Koefisien Korelasi (r _{y2})	t _{hitung}	t _{tabel(dk= 59)} 0,05	t _{tabel(dk= 59)} 0,01
62	X ₂ dan Y	0,572	5,408	1,670	2,390

Sumber: Penghitungan Uji Signifikan dan Linearitas dugaan Regresi

Dari hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan (X₂) dengan kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) bersifat positif dan sangat signifikan, dengan kata lain semakin baik mutu pelayanan semakin tinggi kepercayaan (*trust*) masyarakat. Dengan demikian maka menerima hipotesis kedua yang menyatakan: "Terdapat pengaruh positif mutu pelayanan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana sehingga dalam hal pemberian Layanan terhadap masyarakat pemohon KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana akan semakin meningkat dan baik.

3.3.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan (X₁) dan Mutu Pelayanan (X₂)

Secara Bersama-sama Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat (Y)

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif implementasi kebijakan (X₁) dan mutu pelayanan (X₂) secara bersama-sama terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y). Dan hasil uji regresi dan korelasi jamak diperoleh nilai konstanta regresi a_0 sebesar 22,014 nilai koefisien regresi a_1 sebesar 0,593 dan nilai koefisien a_2 sebesar 0,424. Dengan demikian maka bentuk pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian ini ditunjukkan oleh persamaan garis regresi linier jamak: $\hat{Y} = 22,014 + 0,593X_1 + 0,424X_2$. Untuk mengetahui derajat keberartian persamaan garis regresi jamak di dalam penelitian ini maka dilakukan uji F. untuk jelasnya hasil uji F atas tersebut signifikansi koefisien regresi jamak terdapat dalam tabel.

Tabel: 3.3.3.1. ANAVA Uji Keberartian dan Kelinearan Model Regresi

$$\hat{Y} = 22,014 + 0,593X_1 + 0,424X_2$$

Sumber Varians	Dk	JK	RJK	F _{hitung}	F _{tabel}	
					$\alpha = 0,05$	$\alpha = 0,01$
Total	61	3564,274	-	-		
Regresi	2	1354,013	677,006	18,072	3,198	5,10
Sisa	59	2210,261	37,462			

Sumber: Uji keberartian Koefisien Regresi Ganda

Keterangan :

DK = Derajat kebebasan

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

JK = Jumlah Kuadrat
 RJK = Rerata Jumlah Kuadrat

Dari hasil pengujian signifikansi regresi diperoleh $F_{hitung} = 18,072 > F_{(0,01; 2/59)} = 5,10$ yang berarti regresi ganda Y atas X_1 dan X_2 sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y) atas implementasi kebijakan (X_1) dan mutu pelayanan (X_2) sangat signifikan. Hal ini berarti implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama merupakan prediktor kepercayaan (*trust*) masyarakat.

Persamaan garis regresi $\hat{Y} = 22,014 + 0,593X_1 + 0,424X_2$ berarti bahwa setiap pertambahan 1 skor pada variabel implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama dapat menyebabkan pertambahan kepercayaan (*trust*) masyarakat sebesar 1,017 pada konstanta 22,014. Kekuatan hubungan antara variabel-variabel tersebut ditunjukkan oleh koefisien korelasi jamak sebesar 0,616. Uji signifikansi koefisien jamak terlihat dalam penelitian ini sebagaimana pada table berikut:

Tabel 3.3.3.2. Uji Keberartian Koefisien Regresi Ganda Implementasi Kebijakan (X_1) dan Mutu Pelayanan (X_2) secara bersama-sama Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Masyarakat (Y).

N	Korelasi	Koefisien	F_{hitung}	F_{tabel}	
		Korelasi Jamak		0,05	0,01
62	Ry.12	0,616	18,072	3,198	5,10

Sumber: *Uji Keberartian Koefisien Regresi*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh antara implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama bersifat positif dan sangat signifikan, dengan koefisien determinasi sebesar 0,622. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama maka akan semakin meningkat pula kepercayaan (*trust*) masyarakat, dimana 62,2% varians yang terjadi pada kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP elektronik dijelaskan secara bersama-sama oleh implementasi kebijakan dan mutu pelayanan melalui persamaan garis regresi: $\hat{Y} = 22,014 + 0,593X_1 + 0,424X_2$.

Hasil pengujian regresi dan korelasi jamak tersebut membuktikan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan: “Terdapat pengaruh positif implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP elektronik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana,” dapat diterima.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian ketiga hipotesis penelitian terbukti menolak H_0 . Variabel-variabel implementasi kebijakan (X_1), mutu pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat (Y). Pengaruh positif dan sangat signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa identifikasi dari suatu tujuan yang ingin capai pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana dalam melakukan pelayanan KTP elektronik sudah jelas, baik dan sangat tepat, dan memudahkan pemerintah untuk mengidentifikasi keberadaan masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang sudah merasa nyaman dengan hal tersebut. Dan juga kebanyakan dan hampir semua pegawai Dinas

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

Dukcapil Kabupaten Bombana sudah melakukan pelayanan pada masyarakat dengan baik dan tepat waktu, dan hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan Kepemilikan Dokumen Kependudukan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Dari hasil wawancara tersebut di atas memperkuat teori yang dikemukakan oleh Nugroho (2008) bahwa dalam implementasi kebijakan adalah sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dengan senantiasa melakukan identifikasi dari suatu tujuan yang ingin capai.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam implementasi kebijakan harus menggunakan taktik dan strategi untuk mencapai tujuan, pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana dalam melakukan pelayanan KTP elektronik bahwa taktik dan strategi untuk mencapai tujuan dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pelayanan KTP elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana sudah merasa nyaman, kebersihan cukup, dan ketersedian prasarana sudah cukup memadai, namun ketersedian AC belum ada, dan akses masyarakat untuk sampai pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana masih dirasakan sangat sulit, karena sebagian masyarakat ada yang bertempat tinggal di pulau-palau. Dan juga kebanyakan dan hampir semua pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana sudah melakukan pelayanan pada masyarakat dengan baik dan tepat waktu, dan hal ini akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut di atas memperkuat teori yang dikemukakan oleh Nugroho (2008) bahwa implementasi kebijakan adalah sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan dengan menggunakan taktik atau suatu strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Begitupun dengan *tangibel* yaitu pegawai sudah disiplin, sudah ada kepastian pelayanan, sudah sesuai dengan dijanjikan. Dan hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa mutu pelayanan harus selalu memperhatikan *tangibel* (bukti fisik). Reliability (Kehandalan) dalam pemberian layanan kepada masyarakat pemohon KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana, bahwa cukup baik terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan sudah dilakukan dengan cermat, namun hal itu akan terkendala jika kondisi jaringan tidak mendukung. Hal tersebut memperkuat teori memperkuat teori yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa mutu pelayanan harus selalu memperhatikan *reability* (kehandalan).

Mutu pelayanan harus dilakukan dengan *responsiveness* (ketanggapan), terutama dalam melakukan pelayanan KTP elektronik bahwa *responsiveness* (ketanggapan) dari hasil wawancara ketiga informan mereka mengemukakan bahwa pelayanan KTP elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana yaitu pegawai sudah memberikan bantuan kepada masyarakat, pegawai sudah memberikan solusi pada masyarakat, pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan dan hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut memperkuat teori yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa mutu pelayanan harus selalu memperhatikan *responsiveness* (ketanggapan). Mutu pelayanan juga harus dilakukan dengan *assurance* (jaminan), terutama dalam melakukan pelayanan KTP elektronik bahwa *assurance* (jaminan) dari hasil wawancara bahwa pelayanan KTP elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Bombana yaitu pegawai sudah memberikan jaminan kepastian untuk menepati janji, pemenuhan kebutuhan permintaan masyarakat selalu diupayakan, sudah diberikan jaminan kepastian waktu dalam melakukan pelayanan dan hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut di atas memperkuat teori yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa mutu pelayanan harus selalu memperhatikan *assurance* (jaminan). Mutu pelayanan harus dilakukan dengan *empathy*

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

(perhatian), terutama dalam melakukan pelayanan KTP elektronik bahwa *empathy* (perhatian) dari hasil wawancara ketiga informan mereka mengemukakan bahwa pelayanan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana yaitu pegawaisudah jelas dengan menyampaikan informasi tentang tahapan dan cara dalam bermohon KTP Elektronik, pegawai tidak membedakan antara masyarakat, danhaliniakanmeningkatkankepercayaan masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut di atas memperkuat teori yang dikemukakan oleh Widodo (2001) bahwa mutu pelayanan harus selalu memperhatikan *empathy* (perhatian).

Peningkatan implementasi kebijakan akan mengakibatkan pada peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan efektivitas implementasi kebijakan pemerintah. Peningkatan mutu pelayanan akan mengakibatkan pada peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan mutu pelayanan dengan penciptaan dan pemeliharaan nilai-nilai, norma-norma, dan aturan-aturan organisasi jelas dalam melayani. Peningkatan implementasi kebijakan dan mutu pelayanan secara bersama-sama akan mengakibatkan pada peningkatan kepercayaan (*trust*) masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kepercayaan (*trust*) Masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan implementasi kebijakan dan mutu pelayanan.

Dalam implementasi kebijakan hendaknya pemerintah memberi dorongan dan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuannya, memotivasi pegawai untuk berprestasi, memberi kesempatan yang luas kepada pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan baik. Bahwa pembenahan mutu pelayanan juga perlu dilakukan dengan memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi atau memberikan insentif yang sesuai kepada para pegawai sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pemohon KTP elektronik yang optimal pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Serta pemimpin harus mengontrol pekerjaan para pegawai dan juga control dari bawahan keatasan sehingga akan tercipta kebersamaan dalam menjalankan tugas untuk mencapai tujuan bersama yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP elektronik. Dalam hal implementasi kebijakan dan mutu pelayanan yang dilakukan oleh pihak pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana perlu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk dapat meningkatkan kompetensinya dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat pemohon KTP-elektronik.

5. Kesimpulan

Implementas kebijakan yang terdiri dari dimensi identifikasi tujuan yang ingin dicapai dan taktik atau strategi untuk mencapai tujuan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat. Artinya, dari kedua dimensi tersebut telah dilaksanakan atau diterapkan tapi belum maksimal atau belum sesuai harapan. Kendalanya menurut hasil penelitian ini adalah: (a) masih rendahnya analisa penggunaan anggaran dan kurangnya pegawai dalam hal pemberian layanan serta sarana Pembuatan KTP Elektronik pada Tingkat Kecamatan ; (b) implementasi kebijakan belum dilaksanakan sesuai dengan rencana; (c) implementasi kebijakan kurang dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai.

Mutu pelayanan yang terdiri dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat. Artinya, dari kelima dimensi tersebut telah dilaksanakan atau diterapkan tapi belum optimal atau belum sesuai harapan. Kendalanya menurut hasil penelitian ini adalah: (a) masih

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

rendahnya pelayanan pegawai terutama menyangkut waktu dan cara pelayanan; (b) masih adanya perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh pegawai terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan masyarakat dalam pengurusan KTP elektronik; (c) masih adanya kecenderungan diskriminasi dalam pelayanan KTP elektronik.

Kepercayaan Masyarakat yang terdiri dari dimensi identifikasi tujuan yang ingin dicapai dan taktik atau strategi untuk mencapai tujuan dan mutu pelayanan dengan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan (*trust*) masyarakat. Artinya, dari ketujuh dimensi tersebut telah dilaksanakan atau diterapkan dalam meningkatkan kepercayaan (*trust*) masyarakat tapi belum optimal atau belum sesuai harapan. Kendalanya menurut hasil penelitian ini adalah: (a) masih rendahnya keterbukaan dari pegawai mengenai waktu penyelesaian pelayanan KTP elektronik; (b) masih rendahnya peran pegawai dalam menyampaikan informasi secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

Referensi

- Farazmand, A. (2017). Governance Reforms: the Good, the Bad, and the Ugly; and the Sound: Examining the Past and Exploring the Future of Public Organizations. *Public Organiz*, 595–617.
- Hardjasoemantri, K. (2005). *Hukum Tata Lingkungan*, Ed. 8, Cet. 18. Yogyakarta: Yogyakarta Gajahmada University Press.
- Jaya, A. (2016). Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *Ilmu Administrasi Negara*, 86-99.
- Kadarisman, A., & Gemiharto, I. (2017). TATA KELOLA PEMERINTAHAN DAERAH DAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI INDONESIA (Studi Kasus Tata Kola Pemerintahan dalam Pelayanan Publik Berbasis Standar Pelayanan Minimal di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat). *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi*, 1-10.
- Karim, M. I., Moenta, A. P., & Riza, M. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah di Bidang Kesehatan Masyarakat Melalui Jaminan Kesehatan Nasional. *Amanna gappa*, 53-63.
- Kuzairi, U., Yuswadi, H., Budiharjo, A., & Patriadi, H. B. (2017). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan publik bidang pelayanan kesehatan (studi kasus pada rumah sakit umum dr. H. Koesnadi Bondowoso). *Politico*, 1-14.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *HP17: Jurnal Hasil Penelitian*.
- Nugroho, R. (2008). *Public Police Teori Kebijakan, Analisis, Proses Kebijakan, Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen dalam Kebijakan Publik Kebijakan Sebagai The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok gramedia.
- Priyanto, A. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua,Siswa Terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang). *STKIP PGRI Jombang*, 1-11.
- Purnamasari, M., & Pradana, B. (2017). Implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Mustikajaya. *JURNAL POLITIKOM INDONESIANA* , 62-78.
- Ridwan. (2005). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Pengaruh Implementasi Kebijakan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dukcapil Kabupaten Bombana

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tantowi, R. (2019). Standar Pelayanan Minimal (SPM) Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review Terhadap Peraturan Pemerintah). *Jurnal Samudra Ekonomika*, 175-185.
- Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Mininal Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1-13.
- Wijaya, A., Hamdi, M., Kawuryan, M. W., & Pudjianto, W. S. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD PRINGSEWU DALAM RANGKA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dan Administrasi Publik*, 262-277.