

Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Pembentukan *Public Trust* Pada Instansi Publik (Studi Pada BPS Kota Palembang)

Aulia Turrahmi^{*}, Efrilia Wanda Saputri², Selvi Ramawati³, Tarisa Amelia Indriani⁴, Rahma Diana Oktavia Ningsih⁵, Atrika Iriani⁶

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Indonesia

*Coressponding author: 07011182328138@student.unsri.ac.id

Abstract. *This research aims to examine in depth how the role of service performance in building public trust in government agencies. In understanding further research, the theories used in supporting the depth of analysis are Organizational Behavior Theory, Public Organization Performance Theory, Public Service Theory and Public Trust Theory. This research uses a literature study method with a qualitative approach. The data used in this study comes from secondary sources, such as scientific journals, books, research reports, and official documents of the Palembang City BPS performance report. The data that has been collected is analyzed qualitatively using content analysis techniques. The findings of this research are that service performance affects the formation of public trust in public agencies of BPS Palembang City. Service performance will affect the quality of public services. Good service quality will create customer satisfaction, namely when reality meets expectations. Such conditions build public trust in agencies that agencies are indeed competent and able to answer service demands from the public.*

Keywords: *Service performance, service quality, public trust, public, BPS Palembang City*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran kinerja pelayanan dalam membangun kepercayaan publik pada instansi pemerintah. Dalam memahami penelitian lebih lanjut, teori-teori yang digunakan dalam mendukung kedalaman analisis adalah Teori Perilaku Organisasi, Teori Kinerja Organisasi Publik, Teori Pelayanan Publik dan Teori Kepercayaan Publik. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber sekunder, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, serta dokumen resmi laporan kinerja BPS kota Palembang. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik analisis isi (content analysis). Temuan penelitian ini adalah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap pembentukan public trust di instansi publik BPS Kota Palembang. kinerja pelayanan akan memengaruhi kualitas pelayanan publik. kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan customer satisfaction yaitu ketika kenyataan bertemu dengan harapan. Kondisi demikian membangun kepercayaan publik kepada instansi bahwa instansi memang kompeten dan mampu menjawab tuntutan pelayanan dari publik.

Kata Kunci: Kinerja pelayanan, kualitas pelayanan, public trust, publik, BPS Kota Palembang

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted may 29, 2026

* Aulia Turrahmi: Email: 07011182328138@student.unsri.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pemerintahan (Hidayatullah, 2024). Seiring dengan meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin tinggi, kinerja pelayanan dewasa ini tidak hanya diukur dari aspek efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari kemampuannya dalam membangun kepercayaan publik (*public trust*). Namun demikian, dalam praktiknya menemui banyak persoalan seperti rendahnya transparansi, kurangnya responsivitas aparatur, serta kualitas komunikasi yang belum optimal menjadi beberapa kendala yang sering dikeluhkan masyarakat.

Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penelitian (Azhar et al., 2024) menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan yang tidak transparan dan kurang responsif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat, sedangkan pengelolaan komunikasi yang efektif mampu meningkatkan citra pemerintah sekaligus memperkuat *public trust*. Penelitian (Finanda et al., 2024) menyatakan bahwa implementasi prinsip-prinsip pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Temuan ini menegaskan adanya hubungan yang erat antara kualitas kinerja pelayanan dengan pembentukan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, perkembangan teknologi informasi turut mendorong transformasi dalam pelayanan publik melalui penerapan *e-government*. (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020) layanan berbasis *e-government* berpengaruh positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat karena memberikan manfaat nyata serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, seperti integritas, kompetensi, serta kinerja aparatur. (Amiruddin et al., 2024) menegaskan bahwa aspek integritas, niat baik, kemampuan, dan hasil pelayanan yang dirasakan masyarakat memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Dengan demikian, kinerja pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencakup dimensi etika dan profesionalisme aparatur.

Penelitian ini memiliki hipotesis bahwa kinerja pelayanan memiliki peran strategis dalam membentuk dan meningkatkan *public trust*. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong terbentuknya persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang buruk akan memperlemah kepercayaan publik. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana peran kinerja pelayanan dalam membangun kepercayaan publik, khususnya pada instansi pemerintah yang memiliki fungsi strategis dalam penyediaan informasi publik. Penelitian ini berbeda karena mengkaji kinerja pelayanan dan hubungannya dengan *public trust* dengan fokus pada aspek non-teknis yang mempengaruhi terbentuknya kepercayaan publik.

Lokus penelitian berada di BPS Kota Palembang sebagai lembaga resmi penyedia data dan informasi statistik. Kepercayaan publik terhadap data yang dihasilkan sangat bergantung pada kualitas pelayanan, baik dari segi akses data, keakuratan informasi, maupun profesionalisme. Oleh karena itu, analisis kinerja pelayanan BPS penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Penelitian bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan di BPS Kota Palembang, mengkaji tingkat kepercayaan publik terhadap instansi tersebut, menganalisis pengaruh kinerja pelayanan terhadap *public trust*, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam upaya membangun kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan kualitatif. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian berbagai teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perilaku organisasi dalam membangun kepercayaan publik. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber sekunder, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, serta dokumen resmi laporan kinerja BPS kota Palembang. Sumber-sumber tersebut dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik, kredibilitas, serta relevansinya terhadap pembahasan yang dilakukan.

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Proses ini dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi ke dalam beberapa tema utama, seperti kinerja pelayanan, *public trust*, hubungan antara kinerja pelayanan dan *public trust* serta faktor pendukung dan penghambatnya. Untuk menambah relevansi, maka akan dikaji pada salah satu instansi publik yaitu BPS Kota Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum BPS Kota Palembang

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan Lembaga Pemerintah Non-Kementerian yang memiliki peran strategis dalam penyediaan data statistik yang akurat dan terpercaya bagi pemerintah maupun masyarakat. Secara historis, BPS sebelumnya dikenal sebagai Biro Pusat Statistik yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Seiring dengan perkembangan kebutuhan data dan sistem statistik nasional, kedua regulasi tersebut kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik, yang sekaligus menetapkan perubahan nomenklatur menjadi Badan Pusat Statistik (BPS Kota Palembang, 2024).

Sebagai lembaga penyedia data, BPS memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan data statistik bagi pemerintah dan masyarakat melalui pelaksanaan sensus, survei, serta pengolahan data sekunder dari berbagai instansi. Selain itu, BPS juga berperan dalam mengoordinasikan kegiatan statistik nasional, mengembangkan standar metodologi statistik, serta memberikan pembinaan kepada instansi pemerintah lainnya dalam penyelenggaraan kegiatan statistik. Dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, hasil kegiatan statistik yang dilakukan oleh BPS secara rutin dipublikasikan melalui Berita Resmi Statistik (BRS) agar dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Tidak hanya itu, BPS juga menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga internasional guna mendukung pengembangan statistik nasional yang berkualitas (BPS Kota Palembang, 2024).

Dalam menjalankan perannya di tingkat daerah, BPS Kota Palembang mengemban tugas dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2007 tentang Badan Pusat Statistik dan Peraturan Kepala BPS Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPS. Secara umum, BPS Kota Palembang memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang statistik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun fungsi utama yang dijalankan meliputi pengkajian dan perumusan kebijakan di bidang statistik, pengoordinasian kegiatan statistik di tingkat daerah, penyelenggaraan statistik dasar, serta penetapan sistem statistik nasional. Selain itu, BPS juga memiliki fungsi pembinaan terhadap instansi pemerintah dalam kegiatan statistik serta

penyelenggaraan pelayanan administrasi umum guna mendukung kelancaran operasional organisasi (BPS Kota Palembang, 2024b)

Dalam konteks kewenangannya, BPS Kota Palembang turut berperan dalam penyusunan rencana pembangunan nasional secara makro di bidang statistik, perumusan kebijakan statistik, serta penetapan sistem informasi statistik. BPS juga memiliki kewenangan dalam menetapkan dan menyelenggarakan statistik nasional, serta menyusun pedoman pelaksanaan survei statistik sektoral yang dilakukan oleh berbagai instansi. Kewenangan ini menunjukkan bahwa BPS tidak hanya berfungsi sebagai penyedia data, tetapi juga sebagai regulator dan koordinator dalam sistem statistik nasional.

Sebagai instansi yang berorientasi pada pelayanan publik, BPS Kota Palembang menyediakan berbagai jenis layanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Layanan tersebut meliputi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang menyediakan konsultasi data dan informasi statistik terkait berbagai indikator strategis seperti kemiskinan, pertumbuhan ekonomi, inflasi, dan ketenagakerjaan. Selain itu, BPS juga menyediakan layanan perpustakaan yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai publikasi dan dokumen statistik secara langsung. Terdapat pula layanan rekomendasi statistik yang diperuntukkan bagi instansi yang akan melaksanakan survei, guna memastikan kesesuaian dengan standar statistik nasional. BPS juga menyediakan layanan penjualan publikasi dalam bentuk cetak maupun digital, serta pemanfaatan teknologi melalui aplikasi AllStats BPS yang memudahkan masyarakat dalam mengakses data secara cepat dan praktis. Keberagaman layanan tersebut menunjukkan komitmen BPS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung transparansi informasi kepada masyarakat (BPS Kota Palembang, 2024).

2. Analisis Kinerja Pelayanan BPS Kota Palembang

a. Evaluasi kualitas pelayanan BPS Kota Palembang

Kualitas pelayanan pada Badan Pusat Statistik Kota Palembang dapat dianalisis melalui indikator kinerja organisasi publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2002), khususnya pada aspek kualitas layanan, produktivitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan Laporan Kinerja BPS Kota Palembang Tahun 2024, capaian Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 95,46 persen (BPS Kota Palembang, 2024a) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat. Jika dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1993), kualitas tersebut tercermin dari dimensi *tangible* melalui fasilitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) yang representatif, *reliability* melalui akurasi data statistik, serta *assurance* yang terlihat dari kompetensi dan profesionalisme pegawai. Dimensi *empathy* dan *responsiveness* juga tampak dalam layanan konsultasi yang memudahkan masyarakat memahami data secara lebih mendalam.

(Mozin et al., 2025) menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman masyarakat, terutama dalam aspek aksesibilitas, kejelasan informasi, dan kemampuan petugas. Dalam konteks yang lebih luas, peningkatan kualitas pelayanan publik juga menjadi agenda nasional yang didorong oleh Kementerian PANRB melalui program reformasi birokrasi (Jalaludin & DWN, 2025). Hal ini tercermin dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) nasional tahun 2024 yang mencapai nilai 88,9 dengan kategori sangat baik, serta Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar 4,02 (kategori sangat baik). Capaian tersebut menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik secara nasional yang melibatkan jutaan pengguna layanan, sekaligus menegaskan bahwa kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam evaluasi kinerja pelayanan publik di Indonesia. Dengan demikian, kualitas pelayanan BPS Kota Palembang tidak hanya menunjukkan kinerja

organisasi yang baik secara internal, tetapi juga mencerminkan keberhasilan dalam menjawab tuntutan pelayanan publik secara nasional.

b. Responsivitas pegawai terhadap masyarakat

Menurut Dwiyanto (2002), responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengenali, memahami, dan merespons kebutuhan publik secara tepat. Dalam konteks BPS Kota Palembang, responsivitas terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan layanan konsultasi data, merespons permintaan informasi, serta membantu masyarakat dalam mengakses data baik secara langsung maupun digital. Hal ini diperkuat oleh keberadaan sistem PST yang mempermudah interaksi antara pengguna layanan dan aparatur.

Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi ini berkaitan erat dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy*, yang menekankan kecepatan sekaligus kepedulian dalam pelayanan. (Mozin et al., 2025) juga menegaskan bahwa daya tanggap petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, jika ditarik ke konteks nasional, isu responsivitas aparatur masih menjadi sorotan publik. Berbagai pemberitaan di media seperti Kompas dan Detikcom sering mengangkat keluhan masyarakat terkait pelayanan yang lambat atau kurang komunikatif di instansi pemerintah. Hal ini menjadi pembanding penting bahwa meskipun BPS Kota Palembang menunjukkan kinerja responsivitas yang baik, tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan tetap perlu diperhatikan. Responsivitas yang tinggi tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara masyarakat dan institusi publik.

c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan

Menurut Mahmudi (2005), pelayanan yang baik tidak hanya cepat, tetapi juga tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, BPS Kota Palembang telah menunjukkan upaya yang signifikan melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti *website* resmi dan layanan data online yang memungkinkan akses informasi secara *real-time*. Kecepatan pelayanan tercermin dari kemudahan masyarakat dalam memperoleh data tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang, sementara ketepatan pelayanan terlihat dari tingkat akurasi data statistik yang dihasilkan.

Dalam kerangka Dwiyanto (2002), aspek ini berkaitan dengan produktivitas dan kualitas layanan, sedangkan dalam SERVQUAL termasuk dalam dimensi *reliability* (Mozin et al., 2025) juga menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Meski demikian, secara nasional, isu lambatnya pelayanan publik masih sering menjadi kritik, sebagaimana diberitakan oleh CNN Indonesia terkait keluhan masyarakat terhadap birokrasi yang berbelit. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan masih menjadi tantangan struktural dalam sektor publik. Dalam konteks BPS, ketepatan data menjadi aspek yang jauh lebih krusial dibanding sekadar kecepatan, karena data yang dihasilkan digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, keseimbangan antara kecepatan dan akurasi menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas pelayanan sekaligus kepercayaan publik.

d. Transparansi informasi

Dalam perspektif teori kinerja organisasi publik, transparansi berkaitan langsung dengan indikator akuntabilitas (Dwiyanto, 2002), yang menuntut adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat. Pada BPS Kota Palembang, transparansi diwujudkan melalui

publikasi data statistik secara terbuka, penyediaan akses melalui website resmi, serta layanan PST yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara langsung dan mudah. Dalam kerangka SERVQUAL, transparansi ini juga berkaitan dengan dimensi *assurance*, yaitu kemampuan instansi dalam memberikan jaminan kepercayaan melalui informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. (Mozin et al., 2025) menunjukkan bahwa transparansi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Secara nasional, isu transparansi juga menjadi perhatian utama, di mana media seperti Tempo sering menyoroti pentingnya keterbukaan data pemerintah dalam mencegah penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan legitimasi publik. Dalam konteks ini, BPS memiliki posisi strategis karena berperan sebagai penyedia data resmi negara. Oleh sebab itu, transparansi tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam membangun kredibilitas institusi. Semakin terbuka dan mudah diakses informasi yang disediakan, maka semakin besar pula peluang terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap BPS.

3. Analisis Tingkat *Public Trust* pada BPS Kota Palembang

a. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPS

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Badan Pusat Statistik Kota Palembang dapat dikategorikan tinggi, yang tercermin dari capaian Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) tahun 2024 sebesar 95,46 persen. Angka ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mengindikasikan adanya legitimasi publik terhadap peran BPS sebagai lembaga penyedia data resmi. Dalam perspektif teori kepercayaan publik, kepercayaan terbentuk ketika masyarakat menilai bahwa suatu institusi memiliki kompetensi, integritas, dan konsistensi dalam menjalankan tugasnya (Levi & Stoker, 2000). Tingginya IKK menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya puas secara fungsional, tetapi juga memiliki keyakinan terhadap kredibilitas layanan dan data yang diberikan.

Namun demikian, perlu dicermati bahwa kepuasan yang tinggi belum tentu sepenuhnya merepresentasikan kepercayaan jangka panjang. Kepercayaan publik bersifat dinamis dan dapat berubah apabila terjadi penurunan kualitas pelayanan atau munculnya keraguan terhadap akurasi data. Oleh karena itu, meskipun tingkat kepercayaan saat ini tinggi, BPS tetap perlu menjaga konsistensi kinerja sebagai upaya mempertahankan kepercayaan tersebut.

b. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan BPS Kota Palembang cenderung positif, terutama dalam hal kemudahan akses data, kejelasan informasi, serta profesionalisme pegawai. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman langsung masyarakat dalam menggunakan layanan, baik melalui Pelayanan Statistik Terpadu (PST) maupun *platform* digital. Jika dianalisis menggunakan pendekatan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1993), persepsi positif tersebut mencerminkan terpenuhinya dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Selain itu, laporan pelayanan publik BPS melalui portal PPID menunjukkan bahwa layanan berbasis *website*, konsultasi statistik, dan publikasi data menjadi instrumen utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Persepsi positif ini pada dasarnya muncul karena masyarakat merasakan manfaat nyata dari pelayanan yang diberikan, bukan sekadar janji administratif. Namun, dalam perspektif kritis, persepsi masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi data dan pengalaman individu dalam menggunakan layanan. Artinya, kelompok masyarakat dengan kemampuan literasi statistik yang lebih tinggi cenderung memiliki persepsi yang lebih positif dibandingkan masyarakat awam yang mungkin masih mengalami kesulitan dalam memahami data. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas

pelayanan juga perlu diimbangi dengan upaya edukasi publik agar manfaat layanan dapat dirasakan secara lebih merata.

c. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan

Kepercayaan masyarakat terhadap BPS Kota Palembang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik dari aspek internal organisasi maupun faktor eksternal. Dari sisi internal, kualitas pelayanan menjadi faktor utama, yang mencakup responsivitas pegawai, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta transparansi informasi. Selain itu, kredibilitas data statistik yang dihasilkan juga menjadi faktor kunci, mengingat BPS berperan sebagai lembaga penyedia data resmi negara. Penelitian terbaru mengenai strategi perbaikan pelayanan publik BPS menunjukkan bahwa integrasi layanan melalui sistem Pelayanan Statistik Terpadu (PST) mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, yang menjamin pelayanan berlangsung secara profesional dan akuntabel. Dari sisi eksternal, kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat, persepsi terhadap kinerja pemerintah secara umum, serta informasi yang berkembang di media. Dalam konteks ini, kepercayaan terhadap BPS tidak sepenuhnya berdiri sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh citra institusi pemerintah secara keseluruhan. Oleh karena itu, pembentukan kepercayaan publik harus dipahami sebagai proses multidimensional yang tidak hanya bergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada lingkungan sosial dan informasi yang melingkupinya.

4. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan *Public Trust*

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam menyediakan layanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun administrasi. Dalam konteks ini, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula peluang meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. (Yusuf, 2023) sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dalam membangun dan memperkuat kepercayaan publik (Rusfiadi et al., 2021; Sahin, 2020; Haron et al., 2020; Artawan et al., 2020; Alketbi et al., 2020; Setiawan et al., 2020; Lanin & Hermanto, 2019; Eliza et al., 2011). Kinerja pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pembentukan *public trust* masyarakat. Dalam kerangka teori institutional performance, kepercayaan publik sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu institusi (Blind, 2006).

Hal ini berarti kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan persepsi positif, yang kemudian berkembang menjadi kepercayaan. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan tidak baik, maka kepercayaan publik juga akan mudah menurun dan menghasilkan ketidakpercayaan. Kondisi tersebut tercermin pada pelayanan di BPS Kota Palembang melalui capaian Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) yang menunjukkan kategori baik hingga sangat baik (sesuai data pada laman resmi BPS Kota Palembang). Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna data, baik dari segi kemudahan akses, kejelasan informasi, maupun kualitas layanan yang diberikan. Tingginya nilai IKK menjadi bukti empiris bahwa pelayanan yang berkualitas berkontribusi langsung terhadap pembentukan kepercayaan publik.

Dengan demikian, kinerja pelayanan di BPS Kota Palembang tidak hanya mencerminkan keberhasilan dalam menjalankan fungsi pelayanan, tetapi juga berperan sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Temuan ini juga sejalan dengan berbagai penelitian BPS yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem PST mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat. Namun, hubungan ini tidak bersifat linear sederhana. Kepercayaan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saat ini, tetapi juga oleh konsistensi pelayanan dalam jangka panjang serta persepsi terhadap integritas institusi. Dengan demikian, kinerja pelayanan dapat dipandang sebagai fondasi utama dalam membangun public trust, tetapi tetap memerlukan dukungan dari faktor lain seperti transparansi, akuntabilitas, dan komunikasi publik yang efektif.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Menurut Mondy dan Martocchio (2019), Genç (2014), Ndubuisi (2022), Rosman et al. (2013), Chandrakumara dan Sparrow (2004), serta Zhang et al. (2022), manajemen sumber daya manusia dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi. Organisasi sebagai suatu sistem tidak terlepas dari berbagai pengaruh yang dapat mempengaruhi jalannya operasional, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia. Faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam menentukan bagaimana kebijakan dan keputusan diambil. Dalam hal ini, faktor eksternal umumnya sulit untuk dikendalikan oleh organisasi, sedangkan faktor internal cenderung dapat diatur dan dikelola secara langsung (Wardhana, 2023).

Pada BPS Kota Palembang, kedua faktor tersebut juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan publik. Dari sisi internal, sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan. Aparatur BPS Kota Palembang pada umumnya telah memiliki kompetensi yang baik dalam pengelolaan data statistik serta pelayanan informasi kepada masyarakat. Selain itu, sistem pelayanan yang telah memanfaatkan teknologi, seperti layanan berbasis online, turut mempermudah masyarakat dalam mengakses data dan informasi. Budaya organisasi yang menjunjung tinggi profesionalitas, akuntabilitas, dan ketepatan data juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga kualitas pelayanan. Namun demikian, dari sisi internal masih terdapat beberapa tantangan, seperti perlunya peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan agar mampu mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Selain itu, dalam kondisi tertentu, peningkatan jumlah permintaan layanan juga dapat mempengaruhi kecepatan respon pelayanan.

Dari sisi eksternal, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin tinggi menjadi tantangan bagi BPS Kota Palembang. Masyarakat tidak hanya menuntut data yang akurat, tetapi juga pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Perkembangan teknologi juga menjadi faktor penting yang mendorong BPS untuk terus beradaptasi dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Selain itu, kebijakan pemerintah terkait standar pelayanan publik turut menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam konteks peningkatan kepercayaan publik, hambatan yang dihadapi tidak hanya berasal dari internal organisasi, tetapi juga dari faktor eksternal, seperti adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, belum meratanya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital juga dapat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, BPS Kota Palembang perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, baik melalui penguatan SDM, penyempurnaan sistem pelayanan, maupun peningkatan komunikasi dengan masyarakat.

Dengan demikian, pengelolaan faktor internal dan eksternal secara tepat menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja pelayanan serta menjaga dan memperkuat kepercayaan publik terhadap BPS Kota Palembang.

KESIMPULAN

Hasil temuan penelitian ini adalah kinerja pelayanan berpengaruh terhadap pembentukan *public trust* di instansi publik BPS Kota Palembang. Instansi ini mencapai Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) sebesar 95,46 persen menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah berada pada kategori sangat baik dan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi masyarakat. Angka ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mengindikasikan adanya legitimasi publik terhadap peran BPS sebagai lembaga penyedia data resmi. Dalam perspektif teori kepercayaan publik, kepercayaan terbentuk ketika masyarakat menilai bahwa suatu institusi memiliki kompetensi, integritas, dan konsistensi dalam menjalankan tugasnya. Tingginya IKK menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya puas secara fungsional, tetapi juga memiliki keyakinan terhadap kredibilitas layanan dan data yang diberikan. Jadi jelas bahwa kinerja pelayanan akan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan *customer satisfaction*, ketika kenyataan bertemu dengan harapan. Kondisi demikian membangun kepercayaan publik kepada instansi bahwa instansi memang kompeten dan mampu menjawab tuntutan pelayanan dari publik.

Penelitian ini menyarankan penelitian selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam mengenai hubungan jangka panjang antara kepuasan masyarakat dan *public trust* untuk melihat apakah kepercayaan publik dapat bertahan secara berkelanjutan. Serta mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi *public trust*.

REFERENSI

- Amiruddin, I., Nugroho, T. C., & Nelsyah, A. (2024). Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Public Trust di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. *JAPAN : Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 2(1). <https://doi.org/10.55850/japan.v1i1.72>
- Azhary, A., Trisnawati, D. A., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh Publik Relation Terhadap Kepercayaan Publik Dalam Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- BPS Kota Palembang. (2024a). *LAPORAN KINERJA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA PALEMBANG*. <https://ppid.bps.go.id/app/konten/1671/Laporan-Kinerja.html>
- BPS Kota Palembang. (2024b). *Profil BPS - Portal PPID Badan Pusat Statistik*. BPS Kota Palembang. https://ppid.bps.go.id/app/konten/1671/Profil-BPS.html?_gl=1*_muf4dd*_ga*MzAzMDU1MDk0LjE3MTAxNTk2MjE.*_ga_XXTTVXWHDB*czE3NzcxMTg1MTAkbnE1JGcxJHQxNzc3MTE4ODIzJGo2MCRsMCRoMA..
- Dwiyanto, A., dkk. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK UGM.

- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hasanah, N. (2019). BOOK REVIEW OF THEORIES OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR By John B. Miner (Research Professor of Management and Coordinator of Doctoral Programs for the College of Business Administration Georgia State University) Hinsdale, Illinois: The Dryden Press. 1980. *Mankeu: Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 8(2), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.22437/jmk.v8i2.7819>
- Hidayatullah, M. G. (2024). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Jalaludin, I. S., & DWN. (2025, October 21). *Reformasi Birokrasi dalam Satu Tahun Kabinet Merah Putih Akselerasi Kolaborasi K/L/D Capai Prioritas Presiden*. Kompas.com. <https://kilaskementerian.kompas.com/kementerian-panrb/read/2025/10/21/10420661/reformasi-birokrasi-dalam-satu-tahun-kabinet-merah-putih-akselerasi>
- Mozin, S. Y., Kasim, N. F., & Djafar, K. (2025). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INDONESIA. *Central Publisher*, 3(4), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.60145/jcp.v3i4.635>
- Nisa, S. K. (2023). *LITERATUR REVIEW: PERILAKU ORGANISASI*. https://www.academia.edu/download/120785741/Siti_Khoirun_Nisa_Abdul_Latif_S_E_MM_Universitas_Pelita_Bangsa_Perilaku_Organisasi.pdf
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *Jurnal OPSI*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Suriadi, H. (2025). Krisis Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik di Era Disinformasi Digital. *SURIA: Jurnal of Social, Educational and Religion Studies*, 1(1), 1–15. <https://suriaacademicpress.com/ojs/index.php/sj-sers>
- Wardhana, A. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL 4.0* (M. Pradana, Ed.; 1st ed.). PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA. <https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/565595-manajemen-sumber-daya-manusia-di-era-dig-d72ddfb3.pdf>
- Yusuf. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK MELALUI KOMITMEN. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 12(2), 2086–1974. <https://doi.org/10.32833/majem.v12i2.446>