

***PUBLIC TRUST* DALAM PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD
MASSENREMPULU KABUPATEN ENREKANG**

YEYEN ANGGRAENI

E011201057



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI

JLTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024



**PUBLIC TRUST IN INPATIENT SERVICES AT RSUD MASSENREMPULU
ENREKANG REGENCY**

YEYEN ANGGRAENI

E011201057



PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

ADMINISTRATIVE SCIENCE DEPARTEMENT

SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE FACULTY

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2024



Optimized using
trial version
www.balesio.com

**PUBLIC TRUST DALAM PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD
MASSENREMPULU KABUPATEN ENREKANG**

**YEYEN ANGGRAENI
E011201057**

Skripsi

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada
tanggal 26 Juni 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Makassar

Mengesahkan
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
97022001



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 196310151989031006



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "*Public Trust* dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juni 2024

Yang menyatakan,



Yeyen Anggraeni
E011201057



UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan dapat terlaksana dengan sukses dan skripsi ini dapat selesai atas kehendak dan pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa dan atas bimbingan, diskusi, dan arahan Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing, Dr. Muh. Tang Abdullah, sebagai penguji 1, dan Dr. Syahribulan, M.Si sebagai penguji 2 saya mengucapkan banyak terima kasih kepada mereka. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada Ibu Direktur RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian ini di lapangan, dan kepada petugas rumah sakit, maupun masyarakat atau pasien atas kesempatan mengambil data untuk memperkaya hasil penelitian saya.

Ucapan terima kasih juga saya ucapkan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP Unhas, dan seluruh Dosen serta Staff pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah memfasilitasi saya menempuh program sarjana dalam penelitian ini.

Kepada kedua orang tua tersayang dan tercinta, Ayah Abner P. Talebong dan Ibu Zakia Latif, dan adik saya Muhammad Afgan, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, selalu memberikan dukungan dan senantiasa mendoakan, sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini, terima kasih juga kepada tante, sepupu yang membantu atau menyemangati penulis selama pengerjaan tugas akhir, terima kasih kepada sahabat Db's (Ica, Incos, Amel, Beby, Tara, Wawan, Reja, Adit, Arika, dan Aslam) yang selalu menyemangati, mendoakan dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi semoga kita semua sukses dunia akhirat, terima kasih kepada teman-teman KKN awet (Putri dan Tasya) yang telah menghibur dan mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk teman-teman Choir Of Angels pada masa perkuliahan (Yola, Tika, Indri, dan Ita), atas dukungannya selama perkuliahan. Kepada teman-teman PENA 2020 atas segala cerita dan pengalaman kuliah selama menjadi mahasiswa. Terima kasih kepada HUMANIS FISIP UNHAS sebagai organisasi pertama dan satu-satunya di kampus yang telah memberikan ilmu dan pengalaman perkuliahan, serta untuk pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu, terima kasih sebanyak-banyaknya kepada orang-orang yang turut merasakan sukacita atas keberhasilan penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca serta pengetahuan terkait penelitian ini. Serta, penulis memohon maaf atas segala kesalahan ataupun kekurangan yang mungkin ada di sini, semoga Allah Subhanahu wa ta'ala melimpahkan rahmat-rahmat-Nya.



ABSTRAK

Yeyen Anggraeni. *Public Trust* dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang (Dibimbing oleh Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si)

Public trust pada dasarnya merupakan kepercayaan atau keyakinan yang dimiliki oleh masyarakat kepada lembaga, individu atau entitas tertentu. Hal ini, mencakup kepercayaan bahwa lembaga tersebut akan bertindak dengan integritas, kejujuran, dan keandalan dalam menjalankan tugas atau tanggung jawab mereka. Rumah sakit merupakan Lembaga yang melayani kebutuhan kesehatan masyarakat, dan oleh karena itu, Rumah Sakit memegang tanggung jawab besar dalam menjaga dan memelihara *public trust* atau kepercayaan publik. Untuk menciptakan *public trust* lembaga dalam hal ini RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang, perlu memperhatikan indikator *public trust* yaitu komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *public trust* dalam pelayanan rawat inap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang, dengan menggunakan pengukuran indikator *public trust* yang meliputi komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan serta memberikan gambaran terkait distribusi frekuensi variabel pada suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan membagikan angket atau kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *public trust* dalam pelayanan rawat inap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang secara umum masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan indikator yaitu 4,24. Disisi lain memang ada masyarakat yang mengeluhkan dan menilai beberapa pelayanan di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang tersebut kurang baik, tetapi hal itu tidak membuat masyarakat tersebut sampai distrust atau tidak percaya lagi pada pihak RSUD Massenrempulu. Perihal tersebut penulis menyarankan beberapa solusi untuk menangani atau menghadapi persoalan seperti meningkatkan pelayanan seperti fokus pada pelatihan dan pengembangan staf medis dan non-medis, meningkatkan keahlian dan keterampilan mereka dalam memberikan perawatan yang berkualitas. Juga lakukan evaluasi secara teratur terhadap kualitas layanan dan identifikasi area di mana perbaikan diperlukan.

Kata Kunci : *Public Trust*; Pelayanan Rawat Inap; RSUD Massenrempulu



ABSTRACT

Yeyen Anggraeni. Public Trust in Inpatient Services at RSUD Massenrempulu, Enrekang Regency (Supervised by Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si)

Public trust is basically the trust or confidence that the public has in certain institutions, individuals or entities. This includes trust that the institution will act with integrity, fairness and honesty in carrying out their duties or responsibilities. Hospitals are institutions that serve the health needs of the community, and therefore, hospitals hold a major responsibility in safeguarding and maintaining public trust or public confidence. To create an institution of public trust, in this case Massenrempul Hospital, Enrekang Regency, it is necessary to pay attention to indicators of public trust, namely credible commitment, sincerity, honesty, competence and justice. The aim of this research is to find out how the public trusts in inpatient services at the Massenrempulu Hospital, Enrekang Regency, by using community trust indicators which include credible commitment, sincerity, honesty, competence and justice. In this research, the author uses a quantitative descriptive approach, namely describing and providing an overview of the distribution of frequency variables in a study. The data collection technique used is by distributing questionnaires. The results of the research show that public trust in inpatient services at Massenrempul Hospital, Enrekang Regency is generally in the good category with an overall average value of 4.24. On the other hand, there are indeed people who complain and judge that some of the services at the Massenrempul Hospital, Enrekang Regency are not good, but this does not make the community distrustful or no longer trust the Massenrempulu Regional Hospital. Regarding this, the author suggests several solutions to handle or deal with problems such as improving services such as focusing on training and developing medical and non-medical staff, increasing their expertise and skills in providing quality care. Also conduct regular evaluations of service quality and identify areas where improvement is needed

Keywords: Public Trust; Inpatient Services; RSUD Massenrempulu



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tinjauan Teori	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Penelitian	11
2.2 Desain Penelitian	11
2.3 Prosedur Penelitian.....	11
2.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel	11
2.3.2 Operasionalisasi Variabel	13
2.3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian	14
2.3.4 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	16
2.3.5 Pengumpulan data	17
2.3.6 Analisis data	19
PEMBAHASAN PENELITIAN	21
Penelitian	21
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21



3.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	21
3.2 Hasil Uji Instrumen.....	22
3.2.1 Hasil Uji Validitas.....	22
3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	23
3.3 Hasil Analisis Data	23
3.3.1 Komitmen yang Kredibel (<i>credible commitment</i>).....	23
3.3.2 Ketulusan (<i>benevolonce</i>)	26
3.3.3 Kejujuran (<i>honesty</i>)	28
3.3.4 Kompetensi (<i>competency</i>).....	32
3.3.5 Keadilan (Fairness)	36
3.3.6 Rekapitulasi Variabel <i>Public Trust</i> dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu	40
BAB IV PENUTUP	42
4.1 Kesimpulan	42
4.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Instrumen Penelitian Variabel <i>Public Trust</i>	14
Tabel 2. 2 Skala Likert Pengukuran <i>Public Trust</i> dalam Pelayanan Rawat Inap	19
Tabel 3. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Tabel 3. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	21
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Public Trust</i>	22
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Public Trust</i>	23
Tabel 3. 6 Tanggapan Responden Mengenai Konsistensi Dokter dalam kunjungan atau Pemeriksaan pada Pasien Rawat Inap	24
Tabel 3. 7 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Perawat dalam Pemberiaan Obat pada Pasien Rawat Inap	24
Tabel 3. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dokter Menghadapi Keadaan Darurat dengan Cepat dan Tepat.....	25
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Komitmen yang Kredibel dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu.....	25
Tabel 3. 10 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Dokter atau Perawat pada Kondisi Pasien Rawat Inap	26
Tabel 3. 11 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian Dokter atau Perawat terhadap Kebutuhan Medis Pasien Rawat Inap	27
Tabel 3. 12 Tanggapan Responden Mengenai Dokter atau Perawat Ikhlas dan Sabar Mendengar Keluhan Pasien Rawat Inap	27
Tabel 3. 13 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Ketulusan dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu.....	28
Tabel 3. 14 Tanggapan Responden Mengenai Tersedianya Informasi Layanan Rawat Inap yang Jelas dan Mudah Dimengerti.....	29
Tabel 3. 15 Tanggapan Responden Mengenai Perilaku Dokter atau Perawat dalam Menjaga Kerahasiaan Informasi Medis Pasien	31
Tabel 3. 16 Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Dokter atau Perawat kepada Keluarga Pasien untuk Mengambil Keputusan pada Tindakan	31
Tabel 3. 17 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Indikator Kejujuran dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu.....	32



Tabel 3. 18 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Dokter atau Perawat dalam Berkomunikasi dengan Baik pada pasien atau keluarga pasien.	33
Tabel 3. 19 Tanggapan Responden Mengenai Kemahiran Dokter atau Perawat Menggunakan Alat, atau Teknologi medis.....	34
Tabel 3. 20 Tanggapan Responden Mengenai Dokter atau Perawat Menjaga Kepatuhan Standar Etika dan Praktis Medis pada Pasien.....	35
Tabel 3. 21 Rekapitulasi Responden berdasarkan Indikator kompetensi pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Masenrempului	35
Tabel 3. 22 Tanggapan Responden Mengenai Perlakuan Adil Dokter atau Perawat Kepada Pasien tanpa Memandang Faktor seperti Ras atau Status ekonomi	36
Tabel 3. 23 Tanggapan Responden Mengenai Kesetaraan pasien dalam Mengakses Pelayanan Rawat Inap.....	37
Tabel 3. 24 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Fasilitas Rumah Sakit yang Dapat Dipakai oleh Semua Pasien.....	37
Tabel 3. 25 Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Keadilan .	39
Tabel 3. 26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Berdasarkan Kelima Indikator Public Trust pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	9
Gambar 2. Rumus <i>Isaac</i> dan <i>Michael</i>	12
Gambar 3. Interval Penelitian	20
Gambar 4. Informasi Layanan Rawat Inap	30
Gambar 5. Dokter Menggunakan Alat Medis	34
Gambar 6. Fasilitas Layanan di RSUD Massenrempulu	38
Gambar 7. Hasil Interval Penelitian.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Logbook Penelitian

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian



DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

Istilah, Singkatan	Arti dan Penjelasan
<i>Public Trust</i>	Kepercayaan atau keyakinan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap individu, lembaga, atau entitas tertentu.
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
Massenrempulu	Massenrempulu, secara bahasa Enrekang, berarti melekat seperti beras ketan. Kata yang digunakan untuk menunjukkan kesatuan dari ke-3 suku tersebut. Dalam bahasa Bugis, Massenrempulu disebut Massinringbulu, yang berarti jajaran gunung-gunung.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala keperluan orang lain untuk aktivitas melayani. Pelayanan merupakan bentuk kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, sekelompok orang, organisasi atau suatu instansi dengan system, prosedur dan metode tertentu, guna membantu memenuhi kebutuhan warga dan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka pelayanan dapat kita artikan sebagai kegiatan atas niat ingin membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan orang lain secara langsung baik itu berupa barang dan jasa. Pentingnya pelayanan dikarenakan setiap manusia membutuhkan pelayanan, sehingga bisa dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan aktivitas atau kehidupan manusia (*Sinambela, 2010*)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan publik bahwa adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa penjelasan pelayanan publik di atas, pada konteks pemerintah daerah pelayanan publik dapat disimpulkan yaitu pemberi layanan atau melayani kepentingan atau kebutuhan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, dengan aturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan dan ditujukan untuk merasakan kepuasan kepada penerima layanan.

Saat ini di era reformasi, persoalan mengenai pelayanan publik semakin menonjol dan banyak dibicarakan. Kebutuhan akan pelayanan publik yang terus meningkat disebabkan oleh pertumbuhan penduduk, adanya kesadaran masyarakat, kemauan pendidikan, meningkatnya kesejahteraan, peningkatan kesehatan dan perubahan lingkungan yang terus berkembang sehingga menyebabkan harapan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih baik.



tanggung jawab serta kewajiban untuk melayani masyarakat tak dan kebutuhan mendasar dalam hal pelayanan publik. ah juga berkewajiban menumbuhkan kepercayaan masyarakat anan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. alam ningtyas, 2018) sangat penting bagi suatu instansi publik ubungan dan menciptakan kepercayaan pada masyarakat.

terciptanya hubungan baik antara masyarakat dan instansi, akan membuat masyarakat memiliki kepercayaan tinggi, sehingga masyarakat akan berpendapat bahwa proses pelayanan pada instansi tersebut dapat dijadikan sebagai pilihan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Pemberian pelayanan publik yang baik ditunjukkan dengan meningkatnya kredibilitas pelayanan di masyarakat, dan sebaliknya saat pelayanan yang diberikan kurang baik lambat laun membuat masyarakat distrust atau tidak percaya terhadap instansi tersebut. Kepercayaan publik merupakan situasi yang mana masyarakat percaya bahwa pemerintah dengan segala usahanya dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi publik. (Park dan Blenkinsopp dalam Khairudin dkk., 2021), menyatakan kepercayaan publik tumbuh saat pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat mampu menunjukkan kinerja yang kompeten, bisa diandalkan, jujur, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepercayaan publik atau *public trust* begitu penting karena memengaruhi hubungan antara instansi dan masyarakat yang dilayani atau diwakilkan. Menurut Lipsky, harapan mendasar yang melekat pada birokrasi adalah kebutuhan masyarakat menjadi hal yang utama dan kepercayaan publik bergantung pada akuntabilitas saat mereka bekerja (Rahayu, dkk., 2019). Di beberapa negara demokratis pada seluruh dunia berpandangan bahwa pemerintah tidak akan berhasil dalam menjalankan pelayanan publik serta penyediaan barang kebutuhan publik, tanpa dorongan masyarakat yang diwujudkan dalam kepercayaan publik terhadap pemerintah (OECD, 2017 dalam Haning, dkk. 2020). Maka dari itu, *public trust* dinilai sebagai topik penting yang seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah, dan juga untuk meningkatkan kinerja birokrasi publik.

Bagi masyarakat, pemerintah adalah *service provider* atau penyedia jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang dinilai baik atau berkualitas yaitu pelayanan yang bisa memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan bagi masyarakat atau publik. Menurut Kim dalam (Haning dkk., 2020) hal tersebut bisa dinilai dari 5 indikator kepercayaan publik yakni, komitmen yang kredibel (*credible commitment*), Ketulusan atau kebaikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*Fairness*). Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.



ami masyarakat ketika berinteraksi dengan institusi pemerintah rhadap terciptanya kepercayaan pada instansi tersebut. Pada arakat dengan instansi tertentu dan menilai bahwa instansi dan sopan, terbuka, informasi yang mudah di akses, serta dapat n baik barang ataupun jasa maka pengalaman tersebut kan menumbuhkan rasa percaya terhadap pemerintah. Aparat

publik idealnya wajib melayani masyarakat dengan ikhlas tanpa terkecuali, memberikan kemudahan dan memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, tidak berbelit-belit, transparan, terbuka, sistem prosedur yang jelas ataupun waktu penyelesaian yang tepat dan cepat, fleksibel dan responsif. Tetapi, kenyataannya masih terdapat keluhan atau masalah yang dialami masyarakat pada pelayanan yang mereka butuhkan.

Rumah sakit adalah salah satu usaha jasa dibidang kesehatan yang banyak dijumpai, dimana Rumah Sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai perusahaan jasa kesehatan untuk masyarakat (Dinkes, 2019). Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, mengamanatkan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam mendapat akses atas sumber daya di bidang kesehatan. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Tanggung jawab pemerintah atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau. Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar dan penting bagi masyarakat, kebutuhan ini yang membuat masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan kemudian mendapatkan pelayanan kesehatan. Saat ini masyarakat semakin sadar akan kualitas pelayanan kesehatan atau kualitas yang bisa memuaskan masyarakat itu secara pribadi. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih memuaskan dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Rumah Sakit Umum Massenrempulu Kabupaten Enrekang merupakan satu-satunya rumah sakit umum daerah di Kabupaten Enrekang milik pemerintah daerah. Kualifikasi Rumah Sakit Umum Massenrempulu dinyatakan sebagai Rumah Sakit Umum kelas C. Rumah Sakit Umum Daerah Massenrempulu sebagai bagian terpadu dari pelayanan kesehatan juga dituntut untuk tetap menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Agar kepercayaan pasien meningkat, pihak RSUD Massenrempulu perlu teliti menentukan kebutuhan pasien, sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan akan harapan dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien atas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus kita ketahui apakah pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien selama ini sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien atau belum. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai panduan dalam membenahi pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal (Sari, 2001).

Menurut temuan data dalam penelitian Raodah Pratiwi (2020) Analisis terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kabupaten Enrekang. Data kunjungan pasien rawat inap RSUD Kabupaten Enrekang tahun 2017 sebanyak 6.779 pasien, tahun 2018 sebanyak 7.381 pasien, dan tahun 2019 sebanyak 6.176 pasien. Dari gambaran data tersebut, terlihat kunjungan mengalami fluktuatif dan penurunan kunjungan dilihat dengan kunjungan pada tahun 2018. Adanya gambaran data rumah sakit tersebut mengalami penurunan menjadi faktor



penulis untuk melihat atau mengukur kepercayaan publik pada RSUD Massenrempulu.

Observasi awal peneliti dengan salah satu masyarakat yang pernah menjadi pasien di RSUD Massenrempulu mengungkapkan keluhannya terhadap pelayanan yang diberikan dalam kaitannya sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit seperti, pasien yang lama menunggu pelayanan dokter atau keterlambatan dokter atau perawat, serta terkadang masih ada perawat kurang komunikatif, AC ruang perawatan kurang berfungsi, kebersihan wc yang masih kurang, kemudian untuk ruang perawatan bangsal dipenuhi oleh keluarga pasien yang menginap, dimana hal tersebut bisa menimbulkan kepadatan dan mengganggu pasien yang ada. Fenomena lain yang ditemukan adalah terkadang ketersediaan obat yang kurang memadai, seperti salah seorang keluarga pasien rawat inap yang mengatakan sering menebus atau membeli obat diluar rumah sakit ditambah obat yang mereka beli terbilang tinggi.

Fenomena seperti ini tentunya akan berimplikasi pada kepercayaan publik yang bisa membuat publik kurang percaya lagi hingga tidak percaya terhadap instansi tersebut, sehingga masalah ini dapat dikatakan cukup serius dan harus segera dilakukan perbaikan serta pembenahan pada pelayanannya. Supaya masyarakat tidak berlarut dalam masalah yang mereka alami dan kembali bisa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau rumah sakit tersebut, kemudian bisa mengembalikan kepercayaan pasiennya lagi dan citra rumah sakit. Tidak dapat dipungkiri bahwa kepercayaan terhadap institusi pemerintah telah menjad topik dan agenda penting bagi para sarjana administrasi publik dalam beberapa dekade terakhir. Oleh karena itu, persoalan kepercayaan publik dianggap sebagai landasan penting untuk menciptakan legitimasi dan sistem politik yang berkelanjutan (Comes dan Mendes, 2019 dalam Haning dkk 2020).

Bentuk masalah atau fenomena yang didapat pada RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang seperti yang diuraikan diatas, mendorong penulis untuk meneliti lebih lanjut dengan tujuan untuk melihat seberapa besar tingkat kepercayaan publik pada pihak rumah sakit. Maka dari itu penulis mengambil judul "*Public Trust* dalam Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang" sebagai fokus penelitian. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini ialah bagaimana Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrekang?

1.2 Tinjauan Teori



logis pelayanan berawal dari kata "layan" berarti membantu, menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh individu. Kamus Besar dengan jelas menjelaskan definisi pelayanan, yakni "Pelayanan untuk mempersiapkan (membantu) apa yang diperlukan oleh n menurut (Oxford 2000 dalam Maulidah, 2014) definisi service i "a system that provides something that the public needs,

organized by the government or a private company". (pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, terkhusus kebutuhan dasar masyarakat). Pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian usaha dalam membantu menangani apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain (Soetopo) dalam (Napitupulu, 1999 dalam Maulidiah, 2014). Arti mengenai konsep pelayanan juga disampaikan oleh Ivancevich, et al., 1997, yang menyatakan bahwa "pelayanan adalah produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang menyangkut adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan". Maka dari itu, berdasarkan sudut pandang dan uraian di atas tugas pokok dan fungsi dasar dari setiap organisasi adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan atau penyelenggaraan publik (*public service*) demi terwujudnya kesejahteraan bagi warga dan masyarakat. Berkaitan dengan pernyataan di atas, dapat diambil kesimpulan mengenai konsep pelayanan adalah bentuk proses untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan atau kepentingan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat.

Seorang administrator diharap bisa menunjukkan sifat dan sikap baik dalam memberikan pelayanan publik, memberikan perlindungan kepada masyarakat, dan mengabdikan pada kepentingan umum. Pada buku "Kualitas Pelayanan Publik" menyimpulkan konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik sebagai pemberian layanan kepada masyarakat atau organisasi lainnya yang mempunyai kepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan kebijakan dan tata cara yang ditetapkan dan ditujukan guna memberikan kepuasan kepada penerima layanan itu (Hardiansyah, 2018).

Tujuan pelayanan publik yaitu mempersiapkan pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan dari masyarakat sebagai penerima, kemudian terkait pilihan dan proses aksesnya dirancang lalu disediakan oleh pemerintah (Sawir, 2020). Semakin baik kualitas dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tersebut.

Kepercayaan tersebut merupakan impian umum yang dimiliki oleh setiap orang bahwa kata-kata yang keluar dari pihak lainnya bisa diandalkan. Kepercayaan adalah sikap setuju atau yakin terhadap rekannya dalam suatu interaksi. Kepercayaan tumbuh dikarenakan adanya suatu rasa percaya kepada pihak tersebut yang mempunyai kualitas, semisal tindakan atau perlakuan yang 12 kompetensi, adil,



bertanggung jawab. Kepercayaan para pelanggan atau sahaan diterapkan dari ketulusan dan kepedulian perusahaan au pengguna yang difokuskan melalui performance perusahaan erinteraksi dengan pelanggan atau pengguna. Pembentukan rsonal bermakna sebagai proses interaktif dimana kedua sakan diri untuk belajar tentang kepercayaan satu sama lain g berbeda, semisal penghapusan ketidakpercayaan, saat

menangani masalah, dan identifikasi strategi organisasi dalam meningkatkan kepercayaan. Kepercayaan diartikan sebagai keadaan masyarakat yang menyerahkan nasibnya kepada para pejabat atau pemerintah karena dianggap bisa secara konsisten mengurus kepentingan masyarakat secara baik (Dwiyanto, 2011). Sedangkan menurut (Denhardt dalam Haning, dkk., 2020) kepercayaan merupakan kapasitas organisasi sektor publik yang utama dan membutuhkan integritas dan responsivitas para penyelenggara layanan publik. Menurut (Park & Blenkinsopp dalam Khairudin dkk, 2021) Kepercayaan publik tumbuh ketika pemerintah sebagai pemberi layanan pada masyarakat dapat menunjukkan kinerja yang kompeten, dapat diandalkan, jujur, dan memenuhi kepentingan masyarakat. Lebih lanjut kepercayaan publik merupakan kemauan atau kesungguhan publik untuk percaya dengan wewenang dan kekuasaan yang dipegang pemerintah dalam mewujudkan kebijakan yang sudah ditetapkan sesuai dengan pelaksanaannya (Haning, dkk., 2020).

Public trust atau kepercayaan publik akan tercipta atau meningkat apabila pemerintah mampu menunjukkan bahwa mereka bekerja sesuai dengan prinsip *good governance*. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh (Keping, 2018 dalam Haning, M. Thahir, dkk. 2020), yang mengatakan ada enam dimensi penting untuk menerapkan *good governance* pada organisasi publik yaitu legitimasi, transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, responsivitas, dan efektivitas. kemudian lembaga donor internasional seperti World Bank, IMF, UNDP, ODA, IDA juga berpandangan yang sama mengenai karakteristik *good governance* bahwa hal tersebut penting dalam mendukung dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Ahli administrasi yang berfokus dengan konsep “*trust*” yang berpendapat bahwa ketika kinerja pemerintah bisa lebih baik itu akan menjadi poin penting untuk mewujudkan dan mengembangkan kepercayaan publik, tapi sebaliknya meningkatnya ketidakpercayaan publik atau dengan kata lain terjadi penurunan kepercayaan publik dan kepatuhan publik terhadap pemerintah dikarenakan gagalnya pemerintah dalam menjalankan kinerja pelayanan publik yang dibutuhkan dan harapkan masyarakat atau publik (Haning ddk, 2020). Dalam perhatian itu, mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tindakan yang penting dan perlu dilakukan oleh pemerintah. Salah satu upaya untuk mewujudkan kepercayaan publik seperti yang dilakukan Inggris dalam mengembangkan kepercayaan publik terhadap pemerintah sejak tahun 1997 – 2010 yaitu telah melakukan investasi anggaran yang lumayan banyak dalam memperbaiki sistem manajemen kinerja pemerintah dan mengembangkan sistem inovasi pelayanan publik dengan membuka akses seluas-luasnya kepada seluruh masyarakat agar

ung dalam proses kebijakan dan bersama-sama pemerintah kepada pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi ris. Inovasi ini berhasil dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Downe et al., 2013 dalam Haning dkk., akan pemerintah seperti ini yang sebenarnya dibutuhkan lik, sebab inovasi tersebut tidak ada yang ditutupi atau bersifat



transparan, serta pendapat publik dipertimbangkan dalam mengambil langkah selanjutnya.

Menurut Haning dkk., 2020 untuk meningkatkan perspektif kepercayaan publik terhadap pemerintah berdasarkan perspektif hubungan interpersonal dan institusional dalam pelayanan publik ada beberapa dimensi kunci yang perlu pemerintah terapkan : (1) komitmen yang kredibel (*credible commitment*), (2) kebajikan (*benevolence*), (3) kejujuran (*honesty*), (4) kompetensi (*competency*), (5) keadilan (*fairness*). Kepercayaan publik (*public trust*) merupakan suatu pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa pemerintah dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan atau kepentingannya, dari hal itu masyarakat mempunyai kemauan atau kesungguhan untuk percaya atas wewenang dan kekuasaan yang dimiliki pemerintah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Kemudian, pendapat (Kim, 2005 dalam Haning dkk, 2020) ada 5 indikator *Public Trust*, dibawah ini:

a. Komitmen yang Kredibel (*credible commitment*)

Para ahli administrasi publik banyak menggunakan komitmen yang kredibel dalam membuktikan kemampuan institusi publik (birokrasi pemerintah) dan semua pegawainya mewujudkan institusi yang kredibel dan dipercaya dalam melaksanakan pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, perizinan, dan sebagainya. Secara fakta kepercayaan publik bisa meningkat ketika pemerintah mempunyai tekad dan komitmen yang kuat untuk membangun kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dengan setiap individu atau kelompok masyarakat (Haning dkk., 2020).

b. Ketulusan atau kebajikan (*benevolence*)

Pemerintah dianggap tulus saat para pejabatnya tidak akan melakukan tindakan yang merugikan kepentingan masyarakat meskipun masyarakat tidak memperhatikannya. Pada literatur administrasi publik, konsep ini sudah lama dikembangkan guna menjelaskan perilaku seorang administrator yang memiliki perhatian yang ikhlas dan semangat besar dalam melayani masyarakat (Hart dalam Kim, 2005 dalam Dwiyanto, 2011:370).

c. Kejujuran (*honesty*)

Berman (1997) dan Nye (1997) dalam Dwiyanto, 2011:371 berpendapat bahwa menerapkan kejujuran sebagai faktor yang penting dalam menjelaskan perubahan kepercayaan publik. Ketika timbul penilaian kurang baik dari masyarakat terhadap pemerintah dan pejabatnya, saat itu juga kepercayaan publik akan memudar dan hilang.



d. Kompetensi (*competency*)

berhubungan dengan kapasitas dan kapabilitas dari dan pejabatnya untuk melaksanakan kewajibannya. Lembaga dan para pejabat publik diminta untuk paham dengan keadaan dan tantangan yang sedang dihadapi oleh masyarakat serta mampu

menciptakan suatu tindakan yang dijadikan solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada.

e. Keadilan (*fairness*)

Keadilan dinilai ketika pemerintah dan aparat sipil negara memberikan pelayanan secara adil sesuai prinsip yang diterapkan, tanpa adanya diskriminasi dalam pemberian layanan terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pelaksana layanan publik sudah semestinya menghindari pelayanan yang bersifat diskriminasi berdasarkan hubungan keluarga, ras, agama, sekalipun politik. Saat terjadi diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik tentu akan berdampak buruk terhadap kepercayaan masyarakat.

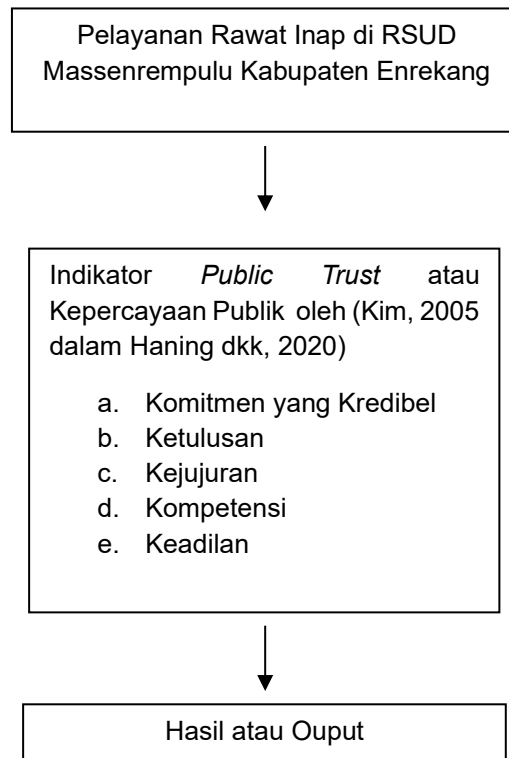
Kepercayaan publik (*public trust*) merupakan suatu pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa pemerintah dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan atau kepentingannya, dari hal itu masyarakat mempunyai kemauan atau kesungguhan untuk percaya atas wewenang dan kekuasaan yang dimiliki pemerintah dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Berikut indikator public trust yang akan digunakan sebagai tolak ukur pada pelayanan rawat inap di RSUD Massenrempulu.

- a. Komitmen yang kredibel, indikator ini dilihat dengan perilaku yang konsisten dan dapat bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
- b. Ketulusan, Indikator ini melihat seperti apa pemerintah dan aparat memberikan perhatian yang ikhlas kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Sikap ini seharusnya dimiliki oleh para penyelenggara pelayanan publik, kemauan yang besar untuk memfasilitasi masyarakat tanpa ada niat lain dengan memperoleh keuntungan dari tindakan mereka juga menghormati siapapun yang dilayani.
- c. Kejujuran, Indikator kejujuran juga menjadi penentu terciptanya kepercayaan publik. Sebab itu, transparansi atau keterbukaan adalah faktor untuk melihat sikap jujur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.
- d. Kompetensi, penentuan kepercayaan publik juga dilihat dari kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan. Penyelenggara pelayanan yang memiliki kompetensi dalam memahami kebutuhan masyarakat akan berdampak positif dan bisa menciptakan kepercayaan publik serta kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dialami masyarakat.



Perilaku adil pemerintah dan aparat juga menentukan kepercayaan masyarakat. Pemerintah dalam memperlakukan masyarakat dengan membedakan – bedakan atau tidak ada diskriminasi berdasarkan hubungan keluarga atau kerabat dan sebagainya.

Berlandaskan penjelasan di atas, maka peneliti merumuskan kerangka pikir yang digunakan pada penelitian ini yaitu:



Gambar 1. Kerangka Pikir



1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai yaitu mendeskripsikan bagaimana atau seperti apa Kepercayaan Publik pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Masserenrempulu.

Adapun penelitian ini diharapkan memberika manfaat berikut:

1. Akademis

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan peran bagi para akademis sebagai rujukan mengenai public trust terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Massenrempulu.

2. Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam membuat kebijakan terkait dengan kepercayaan publik.

