

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingginya kompleksitas kebutuhan dan mobilitas masyarakat meningkatkan tuntutan mereka terhadap pemerintah. Ketidakmampuan pemerintah untuk memenuhi harapan publik mengakibatkan persepsi negatif terhadap pemerintah. Salah satu akibatnya adalah menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Cheema, 2013).

Ketika kenyataan tidak memenuhi harapan publik, ketidakpercayaan masyarakat mudah terbentuk. Kepercayaan publik tidak datang dengan sendirinya; kepercayaan ini sangat dinamis dan perlu dikelola dengan baik (Dwiyanto, 2011:440). Kepercayaan publik adalah variabel penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Kepercayaan menghasilkan legitimasi publik yang dapat menjadi modal sosial bagi pemerintah, yang digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan dukungan politik dan sosial dalam kegiatan pemerintahan.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam rangka pelayanan publik. Selain itu, negara juga bertanggung jawab untuk membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan yang diberikan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Denhardt et al., (2014), membangun hubungan dan kepercayaan dengan masyarakat sangat penting bagi suatu instansi publik.

Dengan adanya hubungan yang baik antara masyarakat dan instansi, masyarakat akan memiliki kepercayaan yang lebih besar dan menganggap bahwa proses pelayanan di instansi tersebut adalah pilihan yang tepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari peningkatan kredibilitas suatu layanan di mata masyarakat. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak memadai, maka lama-kelamaan masyarakat akan menjadi enggan atau kehilangan kepercayaan terhadap lembaga tersebut. Kepercayaan publik yang dibangun oleh suatu instansi menunjukkan apakah pemerintah memiliki kapasitas yang memadai atau tidak. Menurut Zhao & Hu

(2017), institusi pemerintah dengan tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan mampu beroperasi lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan institusi yang memiliki tingkat kepercayaan publik yang rendah.

Menurut Dwiyanto (2011), ketika pemerintah mengabaikan kepentingan masyarakat, kurang peduli terhadap kebutuhan mereka, atau gagal menyelenggarakan pelayanan publik sesuai harapan, tingkat kepercayaan publik akan menurun. Oleh karena itu, kepercayaan publik sangat bergantung pada tindakan pemerintah terhadap kepentingan masyarakat. Pelayanan publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan perundang-undangan. Ketika pelayanan yang baik diberikan, masyarakat akan merasa nyaman, dan kenyamanan ini akan mendorong terciptanya kepercayaan publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengatur penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia dengan tujuan untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata bagi masyarakat. Undang-undang ini menetapkan bahwa rumah sakit harus menyediakan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar mutu, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berperan dalam pengembangan riset dan pendidikan di bidang kesehatan. Rumah sakit dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun badan hukum lainnya, dengan kewajiban untuk memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah, serta menjalani proses akreditasi untuk memastikan kualitas pelayanan yang tinggi.

Undang-undang ini juga menegaskan hak-hak pasien, termasuk hak untuk mendapatkan pelayanan yang adil, aman, dan bermutu, serta mendapatkan informasi yang jelas mengenai perawatan yang diterima. Selain itu, rumah sakit diharuskan untuk turut serta dalam pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian medis, guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang kesehatan. Secara keseluruhan, Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 menjadi landasan hukum yang memastikan rumah sakit beroperasi secara profesional, efisien, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan tujuan utama meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Rumah sakit sebagai penyelenggara kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien harus semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai

perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima. Harapan terpenuhi akan menghasilkan pasien yang memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa rumah sakit terkait kemudian dalam hal ini akan menguntungkan bagi pemberi dan penerima jasa kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit memberikan kerangka hukum yang mengatur penyelenggaraan rumah sakit di Indonesia, yang berfokus pada penyediaan pelayanan kesehatan berkualitas, merata, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Public Trust* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Makassar, undang-undang ini sangat relevan karena menyentuh aspek-aspek penting yang mempengaruhi kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

Salah satu prinsip utama dalam undang-undang tersebut adalah bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Ini sejalan dengan penelitian yang mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepercayaan publik (*Public Trust*). Kualitas pelayanan, yang mencakup indikator-indikator seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, merupakan faktor-faktor yang berhubungan langsung dengan bagaimana publik menilai rumah sakit. Jika RSUD Labuang Baji Makassar dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Undang-Undang Rumah Sakit, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap rumah sakit tersebut.

Undang-undang ini juga menekankan pentingnya rumah sakit dalam menjaga hak pasien, menyediakan pelayanan yang adil, serta mengutamakan kepentingan pasien. Hal ini berhubungan erat dengan indikator keadilan dan ketulusan yang menjadi bagian dari variabel *Public Trust* dalam penelitian ini. Jika rumah sakit berhasil menjaga standar pelayanan yang adil, transparan, dan mengutamakan kepentingan pasien, maka hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Labuang Baji, seperti yang dikaji dalam penelitian.

Hubungan antara Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan penelitian ini terletak pada implementasi kebijakan rumah sakit yang sesuai dengan peraturan yang ada, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap

terciptanya kepercayaan publik yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji Makassar.

Kim (2005) meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Landasan teoritis diambil dari berbagai literatur ilmu sosial dalam mengkonseptualisasikan kepercayaan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah. Terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah antara lain komitmen yang kredibel (*credible commitment*), ketulusan atau kebajikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*fairness*).

Jika pimpinan rumah sakit tidak ingin kehilangan komunitas sebagai klien penting di masa mendatang, mereka harus mampu memberikan perawatan, kepercayaan, dan pengabdian sebesar mungkin kepada pasien mereka. Artinya, mereka tidak memiliki suara dalam menentukan setiap dan semua kebijakan tentang operasional. Latar belakang tersebut membuat peneliti berharap untuk mempelajari lebih lanjut terkait "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Public Trust* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar"

Dengan latar belakang ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, serta membangun kepercayaan yang kuat dari masyarakat terhadap institusi tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar sebagai salah satu fasilitas kesehatan di kota Makassar perlu mengevaluasi dan meningkatkan kepercayaan publik melalui berbagai strategi peningkatan pelayanan. Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan publik yang lebih kuat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu seberapa besar Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap *Public Trust* di rumah sakit umum daerah (RSUD) Labuang Baji Makassar?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan Kualitas Pelayanan terhadap kepercayaan Publik (*public trust*) di rumah sakit umum daerah labuang baji kota makassar

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi berbagai pihak terkhusus pada pelayanan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Labuang Baji Kota Makassar agar dapat memperbaiki, memperbaharui serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh civitas akademik dan dapat dijadikan bahan perbandingan dan referensi dalam mengkaji masalah *Public Trust* dalam pelayanan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan referensi pada penelitian yang sedang dilakukan. Berikut adalah referensi penelitian terdahulu yang peneliti gunakan: Penelitian pertama diteliti oleh Ayse & Can Deniz (2010) yang berjudul "*The Impact of Service Quality on Behavioral Intention in Hospitality Industry*". Penelitian ini mencoba untuk menentukan dampak kualitas layanan terhadap niat perilaku di industri perhotelan. Untuk mengukur kualitas layanan, lima dimensi dan dua puluh dua item skala servqual yang diadaptasi dari Parasuraman digunakan.

Bersama dengan skala ini, skala lima dimensi dan tiga belas yang dianggap dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988), digunakan untuk mengukur niat perilaku. Penelitian ini dilakukan di hotel bintang lima di Wisata Belek di Antalya, dan 610 formulir kuesioner dikembalikan dari 1000 yang didistribusikan. Menurut hasil penelitian, nilai-nilai korelasi terkait dengan dimensi kualitas layanan dan niat perilaku ditemukan bervariasi antara 0,245 dan 0,821. Dalam analisis jalur menguji

dampak kualitas layanan terhadap niat perilaku menemukan bahwa kualitas layanan lebih berdampak pada dimensi perilaku "*loyalty*" dan "*pay more*".

Penelitian kedua oleh Jung et al., (2009) yang berjudul *Perceived Service Quality among Outpatients Visiting Hospitals and Clinics and Their Willingness to Re-utilize the Same Medical Institutions*. Penelitian ini menggunakan kualitas layanan sebagai alat pengukuran kepuasan dan analisis menggunakan metode pemodelan persamaan struktural. Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor penentu untuk kepuasan umum dengan layanan medis adalah staf medis, kewajaran pembayaran, kenyamanan dan aksesibilitas. Hasil tersebut dapat melibatkan peningkatan persaingan di pasar medis dan meningkatnya permintaan untuk layanan medis berkualitas, yang mendorong pasien untuk mengunjungi rumah sakit sendiri berdasarkan perubahan faktor penentu untuk kepuasan pasien.

Penelitian ketiga oleh Zarei (2015), yang berjudul *Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective*. Penelitian ini menggunakan Instrumen pengumpulan data kuesioner yang terdiri dari 50 item, validitas dan reliabilitas kuesioner dikonfirmasi. Untuk analisis data menggunakan uji Friedman dan menggunakan statistik deskriptif. Perhitungan hasil uji menggunakan aplikasi LISREL 8.54 dan SPSS 18. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah delapan faktor signifikan diekstraksi untuk kualitas layanan rawat jalan, yang menjelaskan sekitar 67 persen dari total varian. Konsultasi dokter, informasi yang diberikan kepada pasien dan Lingkungan fisik klinik adalah tiga faktor paling dominan pada kualitas pelayanan rawat jalan.

Penelitian keempat dilakukan oleh Kesuma (2014) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali*. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Metode sampling yang digunakan adalah dengan teknik simple random sampling. Penelitian ini menggunakan data primer. Pada penelitian ini diketahui bahwa Faktor yang paling menyebabkan keinginan untuk berobat kembali adalah kepercayaan pasien terhadap klinik gigi. Kepercayaan pasien terhadap klinikgigi menghasilkan niat perilaku pasien yang positif yang berarti bawah pasien klinik bersedia untuk kembali menggunakan layanan klinik gigi kembali.

Penelitian kelima oleh Aliman & Mohamad (2013), yang berjudul *Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia*. Penelitian mengukur kepuasan sebagai variabel mediator dengan rumus SEM dan skala likert option. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan memediasi secara parsial hubungan di antara persepsi kualitas layanan dan niat perilaku. Akibatnya, kekuatan layanan yang dirasakan hubungan niat kualitas-perilaku menjadi lebih lemah ketika kepuasan dipertimbangkan. Persamaan dan perbedaan penelitian:

Kelima penelitian tersebut dapat diketahui beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan lima penelitian tersebut. Persamaan dan perbedaan dapat diketahui sebagai berikut:

1. Persamaan Kelima penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti semua nya menggunakan metode *servqual* atau *service quality* oleh Parasuraman untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pasien. Kelima penelitian juga menggunakan penelitian kuantitatif yaitu dengan menyebarkan angket dan dihitung sehingga menghasilkan hitungan angka yang kemudian disimpulkan hasilnya.
2. Perbedaan yang ditemukan dari penelitian terdahulu dengan penelitian kali ini bervariasi di setiap penelitian terdahulu. Pada penelitian pertama, perbedaan terdapat pada lokus yang diteliti karena peneliti terdahulu meneliti layanan hotel sedangkan kali ini pada rumah sakit. Pada penelitian kedua, peneliti terdahulu meneliti seluruh rumah sakit di Korea Selatan sehingga hasil dapat digeneralisasi ke seluruh rumah sakit, sedangkan pada penelitian kali ini terbatas pada rawat jalan di satu rumah sakit saja yaitu Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang. Penelitian ketiga, perbedaan ditemukan pada fokus penelitian terdahulu hanya mengetahui tentang perspektif pasien dan tidak membahas tentang behavioral intention pasien. Penelitian keempat, perbedaan yang diketahui yaitu pada penelitian terdahulu terdapat variabel kepercayaan sebagai variabel penengah, sedangkan pada penelitian kali ini tidak membahas tentang kepercayaan. Penelitian kelima, perbedaan terdapat pada variabel kepuasan pasien digunakan sebagai variabel mediasi yang menjadi perantara kualitas

layanan terhadap behavioral intention, sedangkan pada penelitian kali ini tidak ada variabel mediasi.

1.5. Kerangka Teori

Menurut Lewis and Booms (1983) dalam buku Tjiptono & Chandra (2011:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Menurut Parasuraman et al., (1988); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Supranto (2006:226) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan/ pemerintah pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ekspektasi publik.

Dimensi Kualitas Pelayanan Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan. Zeithaml et al., (2008) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh masyarakat. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas rumah sakit, desain rumah sakit, dan kerapian penampilan dokter dan perawat.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang pemerintahan, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang dokter atau perawat mampu memberikan pelayanan sesuai SOP dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi pasien dengan cepat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah rumah sakit, bisa dilihat dari kemampuan dokter serta perawat yang cepat memberikan pelayanan kepada pasien dan cepat menangani keluhan mereka.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan dokter dan perawat untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah rumah sakit dimana kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada pasiennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam melakukan suatu tindakan dan kerahasiaan pasien yang terjamin.
5. Kepedulian/ Empati (*Empathy*), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pasien. Layanan yang diberikan oleh para karyawan (dokter dan perawat) harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada masyarakat. Kualitas layanan itu sendiri dinilai oleh penerima bukanlah dari ukuran penyedia jasa seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono dan Chandra (2011:180), "Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, konsumen (bukan penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan/Pemerintahan".

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi yang dikenal dengan nama TERRA yaitu Tjiptono (2018), adalah; 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera; 2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu konsumen untuk memecahkan masalah; 3) Jaminan (*Assurance*) adalah mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya dari karyawan; 4) Perhatian (*Empathy*) yaitu sikap karyawan yang memberikan perhatian yang tulus kepada konsumennya; 5) Bukti fisik (*Tangibles*) adalah penampilan dari sarana prasarana, karyawan dan fasilitas fisik lainnya;

Kajian *public trust* terus menarik perhatian para ahli ilmu administrasi publik. Kepercayaan publik merupakan isu yang menjadi kajian utama dalam administrasi publik, ilmu politik, dan ada beberapa ahli yang telah melakukan kajian tentang public trust (Denhardt et al., 2014).

Konsep kepercayaan dikembangkan oleh Robbins & Timothy (2014) menyatakan bahwa teori kepercayaan dapat dibangun dengan lima dimensi yaitu pada integritas (*integrity*), kompetensi (*competence*), konsistensi (*consistency*), kesetiaan (*loyalty*) dan keterbukaan (*openness*).

Dimensi pertama yakni integritas (*integrity*) mencakup pada kejujuran, sikap, perilaku atau pun kebiasaan. Dimensi kedua yakni kompetensi (*competence*) mencakup pada keahlian perusahaan dalam mengembangkan hubungan dengan pihak lain. Dimensi ketiga yakni konsistensi (*consistency*) yaitu adanya kebiasaan baik yang dilakukan oleh organisasi/perusahaan dalam menciptakan kepercayaan. Dimensi keempat yakni kesetiaan (*loyalty*) yaitu keinginan untuk terus melakukan hal yang sama bagi perusahaan atau organisasi atau mengabdikan dengan setulus hati serta patuh atas segala aturan dan dimensi yang kelima yaitu keterbukaan (*openness*) yaitu secara terbuka memberi ide-ide dan menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan.

Pengembangan konsep kepercayaan dilandaskan pada pengharapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya atau sederhananya orang yang dipercaya memiliki kemauan dan kepekaan pada harapan orang lain dan meyakini bahwa tindakannya memiliki peran yang penting.

Mengingat adanya kecenderungan menurunnya kepercayaan publik dalam organisasi sektor publik (Van de Walle et al., 2008). Kim (2005) meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Landasan teoritis diambil dari berbagai literatur ilmu sosial dalam mengkonseptualisasikan kepercayaan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah.

Kim (2005) meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Landasan teoritis diambil dari berbagai literatur ilmu sosial dalam mengkonseptualisasikan kepercayaan, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah. Terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi 4 kepercayaan terhadap pemerintah antara lain komitmen yang kredibel (*credible commitment*), ketulusan atau kebajikan (*benevolence*), kejujuran (*honesty*), kompetensi (*competency*), dan keadilan (*fairness*).

Haning et al., (2020) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur suatu kepercayaan. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. Kepercayaan pada data yang tersimpan (*Trust in Stored Data*) Dimensi ini menjelaskan bahwa data yang disimpan dapat diakses dengan mudah, diungkapkan, dan data tersebut aman dari penyalahgunaan oleh orang-orang atau kelompok yang tidak berkepentingan.
2. Kepercayaan pada sistem transaksi (*Trust in Transaction*) Dimensi ini berkaitan dengan keamanan dan perlindungan pada saat melakukan transaksi terutama dalam hal reponsivitas permasalahan, transparansi, efisiensi, komunikasi, kegunaan, serta kemudahan penggunaan.
3. Kepercayaan pada pelayanan (*Trust in Services*) Dimensi kepercayaan ini berkaitan dengan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan fasilitas layanan yang disediakan.
4. Kepercayaan terhadap sistem (*Trust in System*) Dimensi kepercayaan ini mengacu pada persepsi bahwa pengoperasian sistem e-government tidak dapat dikompromikan yang menyiratkan bahwa sistem menunjukkan ketersediaan, intolenrasi kesalahan, dan stabil dalam merespon.
5. Kepercayaan terhadap instansi pemerintah (*Trust in Government Organization*) Dimensi kepercayaan ini mengindikasikan masyarakat percaya terhadap pemerintah bahwa tindakan yang mereka lakukan untuk kepentingan warga negara.

Selain itu, dalam literatur lain terdapat tiga dimensi dimensi kepercayaan publik yaitu dimensi kognisi, dimensi afeksi, dan dimensi perilaku (Dwiyanto, 2011: 366). Tiga dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Dimensi Kognisi

Dimensi kognisi ini dapat dipahami bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah akan terwujud ketika terjadi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara intensif. Proses interaksi tersebut akan mempengaruhi proses pembentukan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Publik akan menilai bahwa institusi dan para pejabatnya bersifat terbuka, informasi dapat diakses dengan

mudah, dan memberikan kesempatan kepada publik untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan sehingga membentuk suatu *cognitive knowledge*.

Dengan adanya *cognitive knowledge* tersebut membuat publik menjadi terbuka dan tanggap terhadap pemerintahnya. Namun bagi publik yang kurang berinteraksi dengan pemerintah akan memperoleh pengetahuan kognitif tersebut ketika memiliki afiliasi (hubungan) politik dengan pemerintah atau pejabat publik, sosialisasi dari pemerintah atau publik memiliki status sosial ekonomi yang tinggi dalam lingkungan masyarakat sehingga mampu memberikan penilaian terhadap pemerintah.

2. Dimensi Afeksi

Dimensi afeksi dalam mengukur kepercayaan publik memberikan gambaran melalui hubungan emosional antara publik dengan pemerintah dan pejabatnya. Hubungan emosional ini akan tercipta ketika warga dan pemerintah melakukan interaksi dan berpartisipasi dalam setiap kegiatan pemerintahan. Terutama pelibatan warga dan pemangku kepentingan dalam setiap pembuatan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah. Ketika terjadi hubungan yang semakin intensif antara pemerintah dan warganya maka akan tercipta *emotional attachment* antara warga dengan pemerintah dan setiap kebijakan yang dihasilkan. Pada akhirnya, tingkat kognisi dan afeksi dari kepercayaan publik akan semakin kuat.

3. Dimensi Perilaku

Pada dimensi ini, kepercayaan publik dipengaruhi oleh perilaku institusi penyelenggara negara dan para pejabatnya. Perilaku ini mencakup tiga hal yaitu: (a) Kepedulian pemerintah dan para pejabat publik dalam memenuhi kebutuhan setiap warganya; (b) Kemampuan pemerintah dan para pejabat publik dalam mengelola kepentingan warga; dan (c) Komitmen pemerintah dan para pejabatnya dalam menepati janji yang telah disampaikan kepada warga.

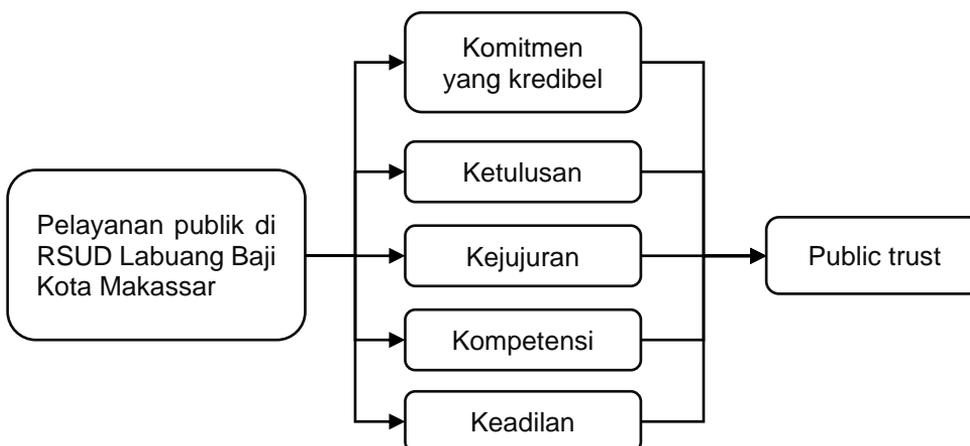
Ketiga dimensi kepercayaan publik diatas, yakni dimensi kognisi, dimensi afeksi, dan dimensi perilaku menggambarkan dimensi penting dalam kepercayaan publik. Ketiga dimensi tersebut, menjadi penentu dalam menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Fajar Putera et al., (2023) menganalisis kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik termasuk dalam kategori baik. Namun peneliti mengamati beberapa aspek dan kekurangan yang memerlukan perbaikan, seperti empati dan etika pelayanan yang mencerminkan ketulusan atau kebajikan pemerintah.

Penelitian Haning et al., (2020) menganalisis dan menginterpretasi pengaruh model kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. Terdapat tiga aspek yang berpengaruh terhadap kepercayaan publik, yaitu faktor pemerintah, faktor risiko, dan faktor kontekstual.

1.6. Kerangka Pikir Penelitian

Berikut ini adalah gambar bagan kerangka pikir penelitian yang diadaptasi oleh penulis dari teori Kim (2005) yang meneliti dan mengembangkan model kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: diadaptasi dari Kim (2005)

1.7. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori (Sugiyono, 2016). Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

H0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *public trust*

H1: Ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *public trust*.