

PUBLIC TRUST

**DALAM PELAYANAN PUBLIK:
KONSEP, DIMENSI, DAN STRATEGI**



Mohamad Thahir Haning
Hasniati
Mashuri H. Tahili

PUBLIC TRUST
DALAM PELAYANAN ORGANISASI
PUBLIK
KONSEP, DIMENSI DAN STRATEGI

ISBN: 978-979-530-274-2

Penerbit:

Kata Pengantar

Hasniati

Mashuri H. Tahili

Desain sampul & tata letak:

Egus Sabrang M.C.A

Mohamad Thahir Haning

Hasniati

Mashuri H. Tahili

Penerbit:



UPT Unhas Press

**PUBLIC TRUST
DALAM PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK
KONSEP, DIMENSI DAN STRATEGI**

Hak Cipta © Mohamad Thahir Haning, Hasniati & Mashuri H. Tahili.
All rights reserved.

Hak cipta dilindungi undang-undang.

ISBN: 978-979-530-274-2

Penulis:

Mohamad Thahir Haning

Hasniati

Mashuri H. Tahili

Desain sampul & tata letak:

Bagus Sabrang M.C.A

Penerbit:

UPT Unhas Press

Alamat Penerbit:

Gedung UPT Unhas Press

Kampus Unhas Tamalanrea, Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10
Makassar

e-mail: unhaspress@gmail.com

Cetakan I, 2020

Cetakan II, 2023

Dilarang memperbanyak, mencetak dan menerbitkan sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara dan bentuk apapun tanpa seizin penulis dan penerbit.

Kata Pengantar

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas limpahan rahmat dan taufiq-Nya sehingga buku ini telah tersusun dengan baik dan berada di tangan pembaca sekalian. Tema utama dalam buku ini pada intinya berusaha memberikan penjelasan dan deskripsi yang bermanfaat bagi para pembaca, pemerhati kinerja pemerintah dalam pelayanan publik, dan mahasiswa. Buku ini menjelaskan substansi utama yang mengangkat topik kajian yang relatif baru dalam literatur ilmu administrasi publik dan pelayanan publik. Penyusunan buku ini sebagai salah satu output skema penelitian terapan unggulan perguruan tinggi, Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Berdasarkan kajian literatur dan penelitian empiris yang telah dilaksanakan selama tiga tahun dengan judul "*Public Trust dalam Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Strategi*". Buku ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan mata kuliah yang kami ajarkan yaitu administrasi perpajakan dan

1. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia di Jakarta.
2. Rektor Universitas Hasanuddin Makassar di Makassar.
3. Dekan Fisip Universitas Hasanuddin Makassar di Makassar.
4. Ketua LPPM Universitas Hasanuddin Makassar di Makassar.
5. Civitas Akademika Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin Makassar di Makassar.
6. Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk Banggai di Kabupaten Banggai.

Semoga buku ini bermanfaat untuk kita sekalian, memperkaya khazanah keilmuan, sekaligus dapat digunakan sebagai buku penunjang bahan ajar dalam perkuliahan tingkat sarjana, magister, maupun doktoral. Harapan penulis buku ini menjadi dasar paradigma baru untuk menjadikan *public trust* sebagai perspektif baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam lingkup Ilmu Administrasi Publik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan hidayah dan nur cahaya keimanan dalam sanubari kita semua...

Makassar, November 2020

Tim Penulis

buku ini, dan harapan kami agar buku ini bermanfaat sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sekaligus yang akan memperkaya dan memperdalam khazanah keilmuan dalam ilmu administrasi publik.

Makassar, November 2020
Dekan

Prof. Dr. Amin, M.Si Sambutan Dekan

Salah satu kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan adalah jika ilmu yang dimiliki dapat disebarkan dan dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari. Buku yang ada di depan pembaca sekalian dengan judul "*Public Trust dalam Pelayanan Publik: Dimensi dan Strategi Dalam Implementasinya*" merupakan salah satu kontribusi pemikiran yang memiliki dasar teoritis dan empiris yang diramu dengan baik oleh para penulis untuk memberikan suguhan ilmu pengetahuan kepada para pembaca khususnya mahasiswa di lingkungan Fisip Universitas Hasanuddin Makassar dan perguruan tinggi lainnya yang ingin menggunakannya sebagai bahan perkuliahan dan referensi dalam penulisan karya ilmiah. Kami sangat berbahagia dan menyambut baik kehadiran buku ini, sebagai salah satu tambahan referensi dalam perkuliahan pada bidang Ilmu Administrasi Publik.

Sebagai pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tinggi atas diterbitkannya

buku ini, dan harapan kami agar buku ini bermanfaat sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sekaligus yang akan memperkaya dan memperdalam khazanah keilmuan dalam ilmu administrasi publik.

Makassar, November 2020

Dekan,

Sambutan Dekan Prof. Dr. Armin, M.Si

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	v
SAMBUTAN DEKAN	ix
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
PROLOG	xxiii
BAGIAN SATU	1
BAB I. KEPERCAYAAN PUBLIK DAN ISU-ISU KONTEMPORER	3
Konsep dan Elemen Kunci Kepercayaan Publik	
A. Isu-isu Strategis Kontemporer Kepercayaan Publik dalam Administrasi Publik	3
B. Beberapa Bukti Empiris Pentingnya Kepercayaan Publik	10
C. Definisi Kepercayaan Publik	17
D. Elemen-elemen Kunci Kepercayaan Publik	21

BAGIAN DUA	— 65
BAB II. ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEPERCAYAAN PUBLIK	— 67
Posisi Kepercayaan Publik dalam Paradigma Administrasi Publik	
A. Perspektif Administrasi Publik dan Kepercayaan Publik	— 67
B. Pendekatan dalam Kepercayaan Publik	— 78
C. Dimensi Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Publik	— 92
D. Memperbaiki Kepercayaan Publik dalam Organisasi Publik	— 95
 BAGIAN TIGA	— 113
BAB III. KEPERCAYAAN PUBLIK DAN PENGEMBANGAN ORGANISASI	— 115
Peran Perspektif Kepercayaan Publik dan Pengembangan Organisasi	
A. Kepercayaan Publik dan Pengembangan Organisasi	— 115
B. Reformasi Birokrasi dan Kepercayaan Publik	— 122
C. Dimensi Pengembangan Organisasi, Kepercayaan Publik, dan Pelayanan Publik	— 126
D. Peran Kepercayaan Publik terhadap Kinerja Pelayanan Publik	— 135
 BAGIAN EMPAT	— 147
BAB IV. KEPERCAYAAN PUBLIK DAN GOOD GOVERNANCE	— 149
Hubungan Kepercayaan Publik dengan <i>Good Governance</i>	
A. Konsep <i>Governance</i>	— 150
B. Konsep <i>Good Governance</i>	— 166

C. Dimensi <i>Good Governance</i> dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik	176
D. Trajektori Peningkatan Kepercayaan Publik melalui <i>Good Governance</i>	193
BAGIAN LIMA	213
BAB V. KEPERCAYAAN PUBLIK DAN E-GOVERNMENT	
Hubungan Kepercayaan Publik dan <i>E-Government</i>	215
A. Konsep <i>E-Government</i>	215
B. Dimensi <i>E-Government</i> dalam meningkatkan Kepercayaan Publik	227
C. Hubungan <i>E-Government</i> dengan Kepercayaan Publik	239
D. Model Peningkatan Kepercayaan Publik melalui <i>E-Government</i>	245
BAGIAN ENAM	287
BAB VI. INOVASI ORGANISASI PUBLIK DAN KEPERCAYAAN PUBLIK	
Model Inovasi Kepercayaan Publik dalam Administrasi Pajak	289
A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	289
B. Kapasitas Inovasi Organisasi Publik dan Kepercayaan Publik	311
C. Dimensi Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepercayaan Publik	318
D. Hubungan Inovasi Pelayanan Publik dengan Kepercayaan Publik	328

Daftar Tabel

Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Karakteristik <i>New Public Management</i>	73
Tabel 2	Trend Index Kepercayaan Publik Tahun 2012-2019	89
Tabel 3	Empat tipe ideal manajemen kinerja organisasi publik untuk membangun kepercayaan publik	142
Tabel 4	Institusi dan intervensi dalam transformasi sosial	197
Tabel 5	Definisi kerangka kerja <i>good governance</i> dalam institusi pemerintah	199
Tabel 6	Ringkasan tujuan e-government, e-administration, dan e-governance	223
Tabel 7	Tipe kepercayaan publik, definisi, dan indikator kepercayaan publik terhadap e-government	231
Tabel 8	Dimensi dan faktor keberhasilan e-government	236
Tabel 9	Rangkuman hasil penelitian empirik hubungan e-government terhadap kepercayaan publik kepada organisasi pemerintah	271
Tabel 10	Dimensi Paradigma Pelayanan Publik Baru (<i>New Public Service</i>)	291
Tabel 11	Posisi Inovasi sektor publik berdasarkan paradigma administrasi publik	309
Tabel 12	Inovasi organisasi publik dan Paradigma Administrasi Publik	310
Tabel 13	Instrumen Pengukuran Kapasitas Inovasi Sektor Publik	325
Tabel 14	Pengukuran Variabel dan Indikator	377

Tabel 15	Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen power, trust, dan public trust wajib pajak	382
Tabel 16	<i>Model of Fit Summary</i>	385
Tabel 17	Ringkasan hasil uji CFA	386
Tabel 18	Ringkasan hasil analisis SEM	386
Tabel 19	Hasil analisis regresi ganda	387
Tabel 20	Karakteristik sampel penelitian	418
Tabel 21	Kuesioner penelitian Kepercayaan Publik (power dan trust)	419
Tabel 22	Statistik deskriptif dimensi kekuasaan (power)	426
Tabel 23	Statistik deskriptif dimensi kepercayaan (trust)	428
Tabel 24	Identifikasi Lingkungan Internal Organisasi	430
Tabel 25	Identifikasi Lingkungan Eksternal Organisasi (KPP)	431
Tabel 26	Evaluasi Faktor Internal dan Eksternal Organisasi (KPP)	434
Tabel 27	Strategi Matriks SWOT	437
Tabel 28	Review literatur faktor-faktor determinan public trust	456
Tabel 29	Faktor-faktor determinan Public Trust dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	461
Tabel 30	<i>Goodness of Fit</i> untuk pengujian Hipotesis dan Model Struktural	464
Tabel 31	Hasil analisis Structural Equation Modelling	465
Tabel 32	Pengaruh langsung dan tidak langsung faktor-faktor determinan kepercayaan publik	468
Tabel 33	Definisi modal sosial dari para ahli berdasar- kan perspektif internal dan eksternal organisasi	499
Tabel 12	Inovasi organisasi publik dan Paradigma Administrasi Publik	
Tabel 13	Instrumen Pengukuran Kapasitas Inovasi Sektor Publik	
Tabel 14	Pengukuran Variabel dan Indikator	

Daftar Gambar

Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Model pengembangan public trust berdasarkan perspektif integritas	40
Gambar 2	Model Pengembangan Organisasi yang terpercaya	120
Gambar 3	Model Reformasi Birokrasi dan Kepercayaan Publik	126
Gambar 4	Karakteristik kepercayaan (Perspektif individu dalam organisasi)	133
Gambar 5	Model Interaktif <i>Governance</i>	163
Gambar 6	Dimensi <i>good governance</i> dalam organisasi sektor publik	192
Gambar 7	Trajektori <i>Good Governance</i> dalam meningkatkan kepercayaan publik	210
Gambar 8	Trajektori <i>Good Governance</i> terhadap Kepercayaan Publik	212
Gambar 9	Kerangka konsep e-Government	220
Gambar 10	Hubungan antar-dimensi inovasi pelayanan publik dengan kepercayaan publik	337
Gambar 11	Garis kontinum hubungan Organisasi Publik, Kepercayaan (<i>trust</i>), Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>), dan Kinerja Organisasi Publik	359
Gambar 12	Kerangka hubungan antara Organisasi Publik, Kepercayaan (<i>trust</i>), Kepercayaan Publik (<i>Public Trust</i>), dan Kinerja Organisasi Publik	364
Gambar 13	Model <i>Slippery Slope Framework</i> (SSF)	366
Gambar 14	Kerangka konseptual <i>Power</i> , <i>Trust</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak	369
Gambar 15	Model SEM Penelitian	379

Gambar 16	Hasil Analisis Model Struktural	389
Gambar 17	Model Pengaruh <i>Power</i> dan <i>Trust</i> terhadap Kepercayaan Publik wajib pajak	393
Gambar 18	Langkah-langkah dalam Proses Manajemen Strategik	401
Gambar 19	Model Analisis SWOT Tim dalam Organisasi	402
Gambar 20	SWOT Analysis Diagram	423
Gambar 21	Peta Kekuatan Kantor Pelayanan Pajak	436
Gambar 22	Kerangka Konseptual Determinant Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	457
Gambar 23	Hasil analisis SEM	463
Gambar 24	Model Determinan Kepercayaan Publik	479
Gambar 25	Model Strategi Pengembangan Modal Sosial dan Kepercayaan Publik	506
Gambar 8	Trajektori Good Governance terhadap Kepercayaan Publik	
Gambar 9	Kerangka konsep e-Government	
Gambar 10	Hubungan antar-dimensi inovasi pelayanan publik dengan kepercayaan publik	
Gambar 11	Garis kontinum hubungan Organisasi Publik, Kepercayaan (Trust), dan Kepercayaan Publik (Public Trust) dan Kinerja Organisasi Publik	
Gambar 12	Kerangka hubungan antara Organisasi Publik, Kepercayaan (Trust), Kepercayaan Publik (Public Trust), dan Kinerja Organisasi Publik	
Gambar 13	Model Slippery Slope Framework (SSF)	
Gambar 14	Kerangka konseptual Power, Trust dan Kepatuhan Wajib Pajak	
Gambar 15	Model SEM Penelitian	

Acknowledgment:

1. Rektor Universitas Hasanuddin Makassar atas perhatian dan dukungan dalam penulisan buku ini.
2. Kepala LPPM Universitas Hasanuddin Makassar selaku penanggungjawab pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang telah memberikan dukungan dan petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan output PTUPT
3. Civitas Akademik Fisip Departemen Ilmu Administrasi yang telah memberikan kesempatan kepada Tim Penulis dalam melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
4. Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang telah bersedia mendanai penelitian ini.
5. Semua pihak yang telah membantu sejak penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan serta review buku ini hingga terbit dan berada di tangan Bapak dan Ibu sekalian.

PROLOG PUBLIC TRUST DALAM PELAYANAN PUBLIK Konsep, Dimensi, dan Strategi

Keperpercayaan publik (*public trust*) merupakan salah satu elemen kunci yang paling menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dalam birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, pelayanan publik seringkali dikonotasikan dengan kepercayaan publik (OECD, 2012). Semakin baik pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi pemerintahan, maka semakin besar kepercayaan publik terhadap pemerintah. Sebaliknya, ketika pelayanan publik yang dilaksanakan birokrasi pemerintahan tidak memuaskan atau tidak memberikan dampak perubahan dalam tatanan kehidupan publik, maka diyakini kepercayaan publik cenderung menurun terhadap pemerintah (Bouckaert & Van de Walle, 2003; 2008; 2010; 2017). Para ahli memiliki kemiripan persepsi bahwa upaya yang sungguh-sungguh Aparatur Sipil

Tentang Penulis



Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si. Lahir di Pangkep tanggal 07 Mei 1957. Menyelesaikan Pendidikan S1 di Universitas Hasanuddin Tahun 1982, Pendidikan S2 di Universitas Hasanuddin Tahun 1997, dan Pendidikan Doktor Administrasi Negara di Universitas Gadjah Mada Tahun 2011. Jabatan fungsional terakhir adalah Guru Besar dalam Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar. Selain menulis dalam artikel yang dimuat dalam jurnal Scopus, ia juga sebagai pembicara dalam Seminar Nasional dan Internasional. Buku yang pernah diterbitkan berjudul "Reformasi Birokrasi: Desain Organisasi yang Mendukung Pelayanan Publik Di Indonesia". Penghargaan yang pernah diterima antara lain: Dosen Berprestasi

Peringkat I Kategori Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Hasanuddin Tahun 2019, dan Satyalencana Karyasatya XXX tahun 2019.



Assoc. Professor Dr. Hasniati, M.Si, Lahir di Takalar pada tanggal 01 Januari 1968. Menyelesaikan Pendidikan S1 Tahun 1990 di Universitas Hasanuddin, Pendidikan Magister Tahun 1995 di Universitas Hasanuddin, dan Pendidikan Program Doktor Administrasi Publik di Universitas Brawijaya Malang Tahun 2004. Selain aktif sebagai Dosen Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, ia juga pernah menjabat sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Berbagai kegiatan seminar nasional dan internasional pernah diikuti dan aktif menulis artikel yang diterbitkan

pada Jurnal Nasional Terakreditasi dan Jurnal Scopus. Beberapa buku yang pernah diterbitkan antara lain: (1) Bahan Ajar Mata Kuliah Perilaku Organisasi, Modul Mata Kuliah Etika Administrasi Negara, dan Bahan Ajar Mata Kuliah Administrasi Perkantoran Modern. Penghargaan yang pernah diterima antara lain: Lulusan Terbaik Program Doktor Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang Tahun 2008, Satyalencana Karyasatya X dari Presiden RI Tahun 2012.



Assistant Professor. Dr. Mashuri H. Tahili, M.Pd, M.Si. Lahir di Pisou pada tanggal 06 Oktober 1971. Menyelesaikan Pendidikan S1 di FKIP Universitas Tadulako Palu Tahun 1996, Pendidikan Magister Pendidikan di Universitas Negeri Makassar Tahun 2003, Pendidikan Magister Sains di Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2005, dan menyelesaikan Pendidikan Program Doktor Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin Tahun 2018. Ia adalah Dosen Dipekerjakan (DPK) pada LLDikti IX Sulawesi dan Gorontalo

di Universitas Muhammadiyah Luwuk Banggai, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sejak Tahun 2015. Selain aktif sebagai penulis artikel yang diterbitkan dalam Jurnal Nasional dan Internasional, ia juga aktif sebagai Pembicara pada Seminar Nasional dan Internasional.



Gedung UPT Unhas Press
Kampus Unhas Tamalanrea, Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10
e-mail: unhaspress@gmail.com
Makassar

ISBN 978-979-530-274-2



9 789795 302742



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202206512, 27 Januari 2022

Pencipta

Nama : **Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si., Dr. Hasniati, M.Si. dkk**

Alamat : **Perdos Unhas Tamalanrea Blok NK/9, Makassar, SULAWESI SELATAN, 90245**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

Pemegang Hak Cipta

Nama : **LPPM Universitas Hasanuddin**

Alamat : **Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10, Tamalanrea, Makassar, SULAWESI SELATAN, 90245**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

Jenis Ciptaan : **Buku**

Judul Ciptaan : **PUBLIC TRUST (DALAM PELAYANAN PUBLIK: KONSEP, DIMENSI, DAN STRATEGI)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : **2 November 2020, di Makassar**


Jangka waktu perlindungan : **Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.**

Nomor pencatatan : **000321803**

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri


Dr. Syarifuddin, S.T., M.H.
NIP.197112182002121001

Disclaimer:
Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	Prof. Dr. Mohamad Thahir Haning, M.Si.	Perdos Unhas Tamalanrea Blok NK/9
2	Dr. Hasniati, M.Si.	Jl. Kutacane VI No. 7 Bukit Baruga Antang
3	Dr. Mashuri H. Tahili, M.Si.	Jl. Teratai No. 45, Kabupaten Banggai

