

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar

St. Nur Raudhahtul Adawiyah<sup>1\*</sup>, Muhammad Yunus<sup>2</sup>

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,  
Hasanuddin University, Makassar, Indonesia<sup>12</sup>  
E-mail: [stnurraudhahtuladawiyah@gmail.com](mailto:stnurraudhahtuladawiyah@gmail.com)

### ABSTRACT

*Public trust in health services is an important factor in ensuring the sustainability and quality of services in hospitals. This study aims to examine the effect of service quality on Public Trust at Labuang Baji Regional General Hospital, Makassar City. It uses a quantitative method with a survey approach, collecting data through questionnaires filled out by 98 patient respondents. Simple linear regression analysis is used to identify the relationship between service quality and Public Trust. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on Public Trust, with a determination coefficient ( $R^2$ ) value of 0.516, which means that 51.6% of Public Trust variability can be explained by service quality. The regression coefficient value of 0.965 and a significance level of 0.000 ( $p < 0.05$ ) indicate a significant positive relationship between the two variables. The service quality indicator shows an excellent average score, reflecting high public trust in RSUD Labuang Baji. Recommendations for further research to integrate other variables, such as patient communication and technological innovation, to broaden insight into the factors influencing Public Trust in the healthcare sector.*

**Keywords:** Service Quality, Health Services, Public Trust

### ABSTRAK

Kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap layanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam memastikan keberlanjutan dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap Public Trust di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh pasien sebanyak 98 responden. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan Public Trust. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Public Trust, dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,516, yang berarti 51,6% variabilitas Public Trust dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,965 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ) mengindikasikan hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel. Indikator kualitas pelayanan menunjukkan skor rata-rata yang sangat baik, mencerminkan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap RSUD Labuang Baji. Rekomendasi

untuk penelitian selanjutnya untuk mengintegrasikan variabel lain, seperti komunikasi pasien dan inovasi teknologi, untuk memperluas wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi Public Trust di sektor layanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Layanan Kesehatan, *Public Trust*

## PENDAHULUAN

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.

Jelas terlihat dari undang-undang dan aturan ini bahwa pemerintah harus menawarkan layanan sanitasi yang memadai kepada warganya. Menurut UU Rumah Sakit No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah entitas unik yang mencerminkan evolusi ilmu kesehatan, kemajuan teknis, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat sekitar mencapai puncak kesehatan. Pasien akan mengevaluasi perawatan yang diberikan dari saat kedatangan hingga waktu kembali, termasuk bantuan yang diberikan, lamanya waktu yang diberikan, dan biaya terkait lainnya. Pasien akan menjadi tidak setia kepada pusat kesehatan jika mereka dituntun untuk percaya bahwa perawatan yang mereka terima tidak memuaskan.

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

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.

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 mengkaji sejauh mana kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. 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.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang bertujuan untuk memberikan deskripsi numerik terhadap kecenderungan, pendapat, atau karakteristik populasi melalui studi sampel. Pendekatan ini memungkinkan generalisasi dari sampel ke populasi, sehingga kesimpulan dapat ditarik terkait sifat atau perilaku populasi (Creswell, 2016). Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan fokus pada pengukuran hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat (Public Trust) di

RSUD Labuang Baji Makassar. Survei dipilih karena metode ini memungkinkan peneliti memperoleh data langsung dari responden, yaitu pasien atau keluarga pasien yang pernah menggunakan layanan rumah sakit.

Penelitian dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Makassar, yang dipilih karena peran strategisnya dalam sistem kesehatan wilayah Makassar dan reputasinya dalam menyediakan layanan berkualitas. Data dikumpulkan selama Oktober hingga Desember 2024 melalui kuesioner tertutup yang didistribusikan secara manual kepada pasien atau keluarga pasien. Responden dipilih berdasarkan teknik stratified random sampling, dengan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 98 responden dari total populasi 2.727 pasien dalam tiga bulan terakhir.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Frekuensi (N)</b>	<b>Persentase (%)</b>	
Jenis kelamin	Laki-laki	38	38,8
	Perempuan	60	61,2
Rentang usia	17 - 20 tahun	13	13.3
	21 - 30 tahun	21	21.4
	31 - 40 tahun	30	30.6
	41 - 50 tahun	18	18.4
	51 - 60 tahun	2	2.0
	> 60 tahun	1	1.0
	Tidak diisi	13	13.3
Jenis rawat inap	Kelas 1	27	27.6
	Kelas 2	20	20.4
	Kelas 3	12	12.2
	VIP	3	3.1
	Perawatan lainnya	36	36.7
Frekuensi kunjungan	1 sampai 5 kali	35	35.7
	Lebih dari 5 kali	13	13.3
	Pertama kali	9	9.2
	Tidak diketahui	41	41.8

*Sumber: data primer, diolah peneliti (2024)*

Data yang dikumpulkan berupa data primer yang diperoleh dari kuesioner berisi pernyataan dengan skala *Likert* 5 poin. Selain itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumen, seperti laporan dan arsip rumah sakit. Instrumen penelitian

diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan keabsahan data. Proses analisis data meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, serta uji signifikansi untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (Public Trust).

Analisis regresi linier sederhana dipilih karena penelitian ini hanya melibatkan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Nilai validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat mengukur sesuai maksud pengukuran, sedangkan reliabilitas mengindikasikan konsistensi alat ukur. Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 27.

Dengan prosedur ini, penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap Public Trust di RSUD Labuang Baji Makassar, serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang dapat ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar**

Hasil penelitian ini mengungkapkan tingkat kualitas pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar berdasarkan lima indikator utama, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar indikator berada dalam kategori "Sangat Baik". Pembahasan berikut ini mengaitkan hasil penelitian dengan teori dan temuan relevan dari studi sebelumnya.

#### *Bukti Fisik (Tangibles)*

Indikator Bukti Fisik (X1) mencakup aspek-aspek seperti kebersihan toilet, ruangan, tempat parkir, dan penampilan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, penilaian responden pada item X1.4, yaitu penampilan karyawan, mendapatkan skor tertinggi (mean = 4,1939), yang menunjukkan kepuasan tinggi terhadap profesionalisme dan kerapihan staf. Namun, item X1.1, yang mengukur kebersihan toilet, memperoleh nilai mean terendah (3,5000), yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan.

Temuan ini sesuai dengan teori Parasuraman et al., (1988) dalam model SERVQUAL, yang menekankan bahwa bukti fisik yang memadai dapat meningkatkan persepsi kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman et al., aspek fisik seperti kebersihan dan penampilan memengaruhi kesan pertama pasien terhadap organisasi layanan kesehatan. Penelitian serupa oleh (Syamsurrizal, 2019; Bakri et al., 2022; Nguyen et al., 2020; Purba et al., 2021) juga menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang bersih dan memadai berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### *Keandalan (Reliability)*

Indikator Keandalan (X2) menunjukkan bahwa RSUD Labuang Baji memiliki skor mean di atas 4,00 untuk semua item, dengan skor tertinggi pada kemampuan dokter/perawat dalam menangani pasien (X2.4, mean = 4,1939). Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memenuhi komitmennya dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan.

Menurut Parasuraman et al. (1988), keandalan merupakan inti dari kualitas pelayanan, di mana kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan sangat penting. Penelitian oleh (Azzahrah & Yamini, 2023; Kambodji et al., 2022) juga menemukan bahwa keandalan adalah prediktor utama kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya konsistensi dan kompetensi staf dalam membangun kepercayaan pasien.

#### *Daya Tanggap (Responsiveness)*

Daya Tanggap (X3) mencakup responsivitas staf terhadap kebutuhan pasien. Item X3.3, yang mengukur respons staf terhadap pasien, memperoleh skor mean tertinggi (4,1633), menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi. Namun, semua item dalam indikator ini memiliki skor rata-rata di atas 4,00, mencerminkan kepuasan signifikan dari pasien terhadap responsivitas RSUD Labuang Baji.

Menurut Wirtz et al., (1998) daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Penelitian oleh Setyowati et al. (2018) di rumah sakit lain menunjukkan bahwa responsivitas tenaga medis meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Oleh karena itu, daya tanggap di RSUD Labuang Baji menjadi salah satu kekuatan utama yang mendukung kualitas pelayanan.

#### *Jaminan (Assurance)*

Indikator Jaminan (X4) menunjukkan hasil positif, dengan skor tertinggi pada keramahan karyawan (X4.2, mean = 4,2347). Namun, item yang terkait dengan kepastian biaya (X4.4, mean = 3,9592) memperoleh skor lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, yang menunjukkan bahwa transparansi biaya masih perlu ditingkatkan.

Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf dalam memberikan rasa aman kepada pasien (Parasuraman et al., 1988). Penelitian oleh (Shie et al., 2022; Tur-Sinai et al., 2021) menegaskan bahwa kepercayaan pasien meningkat ketika mereka merasa yakin terhadap kompetensi dan transparansi tenaga medis. Oleh karena itu, meningkatkan kepastian biaya akan membantu meningkatkan kepercayaan pasien di RSUD Labuang Baji.

#### *Empati (Empathy)*

Indikator Empati (X5) memperoleh nilai mean tinggi pada semua item, terutama perhatian dokter terhadap keluhan pasien (X5.2, mean = 4,1837). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis RSUD Labuang Baji telah menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan pasien.

Empati adalah dimensi penting dalam kualitas pelayanan, di mana perhatian dan pengertian terhadap kebutuhan individu pasien sangat dihargai (Lovelock & Wirtz, 2011). Penelitian oleh Barrios-Ipenza et al., (2020) menemukan bahwa empati tenaga medis memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien, terutama dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia.

Berikut adalah tabel rekapitulasi analisis tanggapan untuk variabel Kualitas Pelayanan:

**Tabel 2. Rekapitulasi Analisis Tanggapan Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Mean</b>	<b>Sum</b>	<b>Kategori</b>
<b>Bukti Fisik (X1)</b>	X1.1 Kebersihan toilet terjaga	3.5	343.0	Baik



Indikator	Item Pertanyaan	Mean	Sum	Kategori
	X1.2 Kebersihan ruangan terjaga	3.8878	381.0	Sangat Baik
	X1.3 Tempat parkir memadai	3.7959	372.0	Sangat Baik
	X1.4 Penampilan karyawan rapi	4.1939	411.0	Sangat Baik
	<b>Keandalan (X2)</b>	X2.1 Pelayanan sesuai janji	4.0612	398.0
X2.2 Staf mampu selesaikan masalah		4.051	397.0	Sangat Baik
X2.3 Informasi selalu akurat		4.0204	394.0	Sangat Baik
X2.4 Kemampuan dokter/perawat baik		4.1939	411.0	Sangat Baik
<b>Daya Tanggap (X3)</b>	X3.1 Kecepatan pelayanan baik	4.1531	407.0	Sangat Baik
	X3.2 Karyawan tanggap terhadap keluhan	4.0918	401.0	Sangat Baik
	X3.3 Respons karyawan terhadap pasien	4.1633	408.0	Sangat Baik
	X3.4 Pelayanan dilakukan cermat	4.1429	406.0	Sangat Baik
<b>Jaminan (X4)</b>	X4.1 Pengetahuan karyawan terhadap keluhan	4.1837	410.0	Sangat Baik
	X4.2 Karyawan ramah terhadap pasien	4.2347	415.0	Sangat Baik
	X4.3 Karyawan dapat dipercaya	4.1531	407.0	Sangat Baik
	X4.4 Jaminan biaya pelayanan jelas	3.9592	388.0	Sangat Baik
<b>Empati (X5)</b>	X5.1 Kesediaan karyawan membantu pasien	4.1224	404.0	Sangat Baik
	X5.2 Perhatian dokter terhadap keluhan	4.1837	410.0	Sangat Baik
	X5.3 Dokter bantu pelaksanaan pelayanan	4.1837	410.0	Sangat Baik
	X5.4 Pelayanan sesuai dengan kondisi pasien	4.1224	404.0	Sangat Baik

*Sumber: data primer, diolah peneliti (2024)*

Data pada tabel 3.12 di atas memperlihatkan bahwa indikator-indikator pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X) di RSUD Labuang Baji secara

keseluruhan berada dalam kategori Sangat Baik, dengan beberapa item yang masih dapat ditingkatkan, seperti X1.1 (kebersihan toilet).

### ***Public Trust di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar***

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Public Trust di RSUD Labuang Baji Makassar, yang diukur melalui lima indikator utama yaitu Komitmen yang Kredibel (Y1), Ketulusan (Y2), Kejujuran (Y3), Kompetensi (Y4), dan Keadilan (Y5), diperoleh temuan yang memberikan gambaran positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Dalam subbab ini, hasil tersebut dianalisis dan dibahas dengan mengacu pada teori-teori relevan serta temuan penelitian sebelumnya.

#### *Komitmen yang Kredibel*

Indikator Komitmen yang Kredibel menunjukkan skor rata-rata di atas 4,00, yang mencerminkan tingkat kepercayaan pasien terhadap komitmen RSUD Labuang Baji Makassar. Contohnya, hasil survei menunjukkan bahwa 85% pasien merasa prosedur pelayanan mudah (Y1.2), 90% menyatakan persyaratan pelayanan sesuai (Y1.3), dan 88% puas dengan hasil pelayanan yang diterima (Y1.4). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kepentingan pasien.

Menurut Oomsels et al., (2019) komitmen organisasi terhadap kepentingan pelanggan merupakan komponen penting dalam membangun kepercayaan. Mereka menyatakan bahwa kepercayaan timbul ketika individu atau organisasi menunjukkan konsistensi antara perkataan dan tindakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori tersebut, di mana RSUD Labuang Baji mampu menunjukkan komitmen dalam bentuk prosedur pelayanan yang mudah (Y1.2), kesesuaian persyaratan pelayanan (Y1.3), dan kesesuaian hasil pelayanan (Y1.4).

#### *Ketulusan*

Indikator Ketulusan memiliki skor rata-rata tertinggi di antara semua indikator, dengan item Y2.3 (perhatian terhadap pasien) memperoleh nilai rata-rata 4,2653. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis di rumah sakit ini memberikan

perhatian yang tulus kepada pasien, sehingga menciptakan hubungan yang positif antara pasien dan tenaga medis.

Jurkiewicz & Mujkic, (2020) menekankan pentingnya ketulusan dalam hubungan profesional kesehatan. Dibandingkan dengan penelitian oleh Oomsels et al., (2019), yang lebih menyoroti aspek komitmen dan konsistensi tindakan sebagai kunci kepercayaan, Hupcey et al. menggarisbawahi bahwa ketulusan tenaga medis secara langsung memengaruhi kualitas hubungan antara pasien dan profesional kesehatan, yang merupakan dimensi penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Mereka menemukan bahwa ketulusan adalah salah satu atribut utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Ketulusan yang ditunjukkan oleh tenaga medis di RSUD Labuang Baji memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepercayaan pasien.

#### *Kejujuran*

Indikator Kejujuran juga menunjukkan skor rata-rata yang tinggi, dengan item Y3.1 (ketelitian dan keterampilan dokter atau perawat) mendapatkan nilai 4,2245. Kejujuran dalam pelayanan, seperti transparansi informasi dan perlindungan data pribadi, menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien. Data survei menunjukkan bahwa 82% pasien merasa informasi yang diberikan dokter mengenai diagnosis dan pengobatan jelas dan mudah dipahami (Y3.2), serta 78% pasien merasa data pribadi mereka terlindungi dengan baik (Y3.3). Temuan ini menegaskan bahwa transparansi dan perlindungan data berperan signifikan dalam menciptakan rasa percaya pada pelayanan kesehatan.

Menurut Mabillard & Pasquier, (2016), kejujuran adalah pilar utama dalam membangun kepercayaan institusional. Temuan ini mendukung pandangan tersebut, di mana pasien merasa percaya bahwa informasi yang diberikan oleh tenaga medis di RSUD Labuang Baji adalah akurat dan transparan.

#### *Kompetensi*

Indikator Kompetensi memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, dengan item Y4.4 (keahlian dalam pelayanan) mencatat skor 4,1633. Hal ini mencerminkan kepuasan pasien terhadap kemampuan tenaga medis dan fasilitas yang disediakan

rumah sakit. Untuk mempertahankan dan meningkatkan aspek kompetensi ini, rumah sakit dapat menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis, mengadopsi teknologi pelayanan terkini, serta memastikan fasilitas yang tersedia selalu dalam kondisi optimal.

Sebagai pendukung, penelitian oleh Parasuraman et al., (1988) tentang kualitas pelayanan menegaskan bahwa kompetensi tenaga kerja adalah dimensi penting dalam penilaian kualitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Labuang Baji telah memenuhi ekspektasi pasien terkait kompetensi tenaga medis dan ketersediaan fasilitas yang memadai.

#### *Keadilan (Y5)*

Indikator Keadilan menunjukkan hasil yang cukup positif, meskipun terdapat satu item (Y5.4) yang memiliki nilai rata-rata 3,3061. Ini menunjukkan adanya persepsi dari sebagian pasien bahwa prinsip keadilan belum sepenuhnya diterapkan dalam pengelolaan rumah sakit.

Greenberg (1990) mengemukakan bahwa keadilan distributif dan keadilan prosedural adalah elemen penting dalam membangun persepsi keadilan di organisasi. Ketidakpuasan pada aspek keadilan dapat mencerminkan adanya masalah dalam penerapan kebijakan atau perlakuan terhadap pasien. Untuk meningkatkan persepsi keadilan, rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah seperti memastikan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, menyediakan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan sensitivitas terhadap keadilan, serta memperkuat mekanisme pengaduan pasien agar lebih responsif dan akuntabel. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengevaluasi kembali kebijakan manajerial untuk memastikan keadilan dalam setiap aspek pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Labuang Baji Makassar memiliki tingkat kepercayaan yang sangat baik dari masyarakat, terutama pada indikator Ketulusan dan Kompetensi. Namun, beberapa aspek pada indikator Keadilan memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan persepsi keadilan di mata pasien.

Berikut adalah tabel Rekapitulasi Analisis Tanggapan Variabel Public Trust yang mencakup indikator Komitmen yang Kredibel (Y1), Ketulusan (Y2), Kejujuran (Y3), Kompetensi (Y4), dan Keadilan (Y5):

**Tabel 3. Rekapitulasi Analisis Tanggapan *Public Trust* (Y)**

Indikator	Item	Mean	Sum	Kategori
Komitmen yang Kredibel (Y1)	Y1.1: Komitmen terhadap kepentingan pasien	4.0408	396	Sangat baik
	Y1.2: Kemudahan prosedur pelayanan	4.1429	406	Sangat baik
	Y1.3: Kesesuaian persyaratan pelayanan	4.0612	398	Sangat baik
	Y1.4: Kesesuaian hasil pelayanan	4.0714	399	Sangat baik
Ketulusan (Y2)	Y2.1: Percaya terhadap pelayanan	4.1327	405	Sangat baik
	Y2.2: Kepentingan pasien diutamakan	4.2245	414	Sangat baik
	Y2.3: Perhatian terhadap pasien	4.2653	418	Sangat baik
	Y2.4: Tulus dalam tindakan	4.2347	415	Sangat baik
Kejujuran (Y3)	Y3.1: Teliti dan trampil dalam tindakan	4.2245	414	Sangat baik
	Y3.2: Jujur terhadap informasi	4.2143	413	Sangat baik
	Y3.3: Menjaga kerahasiaan data	4.2041	412	Sangat baik
	Y3.4: Kejujuran pejabat	4.0612	398	Sangat baik
Kompetensi (Y4)	Y4.1: Profesional dalam pelayanan	4.1327	405	Sangat baik
	Y4.2: Mengatasi permasalahan pasien	4.1429	406	Sangat baik
	Y4.3: Peralatan medis yang memadai	4.0408	396	Sangat baik
	Y4.4: Keahlian dalam pelayanan	4.1633	408	Sangat baik
Keadilan (Y5)	Y5.1: Pelayanan adil berdasarkan prioritas	4.1327	405	Sangat baik
	Y5.2: Pelayanan tanpa membedakan golongan	4.1939	411	Sangat baik
	Y5.3: Solusi adil terhadap keluhan pasien	4.1429	406	Sangat baik
	Y5.4: Melanggar prinsip keadilan	3.3061	324	Cukup

*Sumber: data primer, diolah peneliti (2024)*

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden terhadap variabel Public Trust di RSUD Labuang Baji Makassar, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepercayaan publik terhadap rumah sakit ini tergolong sangat baik. Hal ini tercermin dari skor rata-rata yang hampir seluruhnya berada di atas

4,00, yang menunjukkan penilaian positif terhadap indikator-indikator seperti Komitmen yang Kredibel (Y1), Ketulusan (Y2), Kejujuran (Y3), Kompetensi (Y4), dan Keadilan (Y5).

Semua item dalam indikator tersebut, seperti komitmen terhadap kepentingan pasien, kemudahan prosedur pelayanan, perhatian terhadap pasien, dan profesionalisme dalam pelayanan, mendapatkan penilaian yang sangat baik dengan rata-rata lebih dari 4. Namun, terdapat satu item pada indikator Keadilan (Y5), yaitu "Melanggar prinsip keadilan," yang memperoleh nilai rata-rata 3.3061, yang menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan dianggap sangat baik, ada area yang perlu perbaikan terkait prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Public Trust* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar**

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi variabel Public Trust (Y). Dalam uji ini, variabel Kualitas Pelayanan (X) bertindak sebagai variabel independen (prediktor), sementara Public Trust (Y) bertindak sebagai variabel dependen (tergantung).

##### *Uji Regresi Linear Sederhana*

Berikut analisis regresi linear sederhana yang dilakukan untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi variabel Public Trust (Y).

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	8,542	7,732	
Kualitas Pelayanan	0,965	0,135	0,718

Dependent Variable: Public Trust

*Sumber: Output Aplikasi SPSS versi 27 yang diolah, 2024*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai Constant (a) sebesar 8,542 sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/koeffisien regresi) sebesar 0,965 sehingga dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut.

$$\gamma = \alpha + \beta x$$

$$\gamma = 8,542 + 0,965$$

**Gambar 1. Rumus Persamaan Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan rumusan persamaan regresi diatas, variabel X (Kualitas Pelayanan) digunakan untuk memprediksi variabel Y (Public Trust). Berikut ini uraian setiap komponen persamaan diatas:

- Konstanta ( $\alpha = 8,542$ ): Nilai konstanta atau intercept sebesar 8,542 menunjukkan nilai Public Trust (Y) saat Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan tidak ada atau sangat rendah, maka nilai prediksi Public Trust akan berada di sekitar 8,542, berpengaruh positif.
- Koefisien regresi ( $\beta = 0,965$ ): Koefisien regresi sebesar 0,965 menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan 1 unit dalam variabel Kualitas Pelayanan (X), nilai Public Trust (Y) diperkirakan akan meningkat sebesar 0,965 unit. Ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik, artinya semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepercayaan publik. Dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

*Koefisien Determinasi*

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen yaitu variabel Kualitas Pelayanan. Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan secara keseluruhan terhadap variabel dependen Public Trust. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi**

Model Predictors	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Kualitas Pelayanan	0,718	0,516	0,506	4,00349

*Sumber: Output Aplikasi SPSS versi 27 yang diolah, 2024*

Berdasarkan tabel besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,718. Kemudian nilai koefisien determinasi R square adalah sebesar 0,516 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen Public Trust adalah sebesar 51,6%.

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki hubungan yang cukup kuat dengan variabel dependen Public Trust (Y) yang diukur, dengan nilai  $R = 0,718$  menunjukkan korelasi yang positif dan signifikan. Model regresi ini menjelaskan sekitar 51,6% dari variabilitas dalam variabel dependen ( $R^2 = 0,516$ ), yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi variabel dependen.

*Uji Parsial (Uji T)*

Uji T digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen Kualitas Pelayanan terhadap variabel dependen Public Trust. Dimana Jika nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka  $H_A$  diterima sehingga variabel Kualitas Pelayanan mempengaruhi variabel Public Trust.

**Tabel 6. Uji Parsial (Uji T)**

<b>Model Dependen Variabel: Public Trust</b>	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
(Constant)	8,542	7,732		1,105	0,275
Kualitas Pelayanan	0,965	0,135	0,718	7,156	0,000

*Sumber: Output Aplikasi SPSS versi 27 yang diolah, 2024*

Berdasarkan hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Public Trust (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,965, yang berarti setiap peningkatan satu unit pada variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan variabel Public Trust sebesar 0,965 unit, dengan arah hubungan yang positif.

Nilai signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari ambang batas 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh ini secara statistik sangat signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Public Trust diterima. Hasil ini menegaskan



pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi atau layanan yang diberikan.

Hasil analisis regresi linear sederhana, penelitian ini mengidentifikasi bahwa setiap peningkatan 1 unit dalam Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Public Trust sebesar 0,965 unit. Koefisien determinasi sebesar 51,6% ( $R^2 = 0,516$ ) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk Public Trust.

Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL Parasuraman et al., (1988) yang menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) memengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu layanan. Ketika pelayanan dianggap berkualitas, pelanggan lebih cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan, termasuk institusi kesehatan (Susanti et al., 2021; Goula et al., 2021; Syaiful dan Basri, 2018).

Penelitian oleh (Borowska et al., 2023; Kollmann et al., 2023; Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024; Rahim et al., 2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan adalah prediktor signifikan terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit. Hal ini menguatkan temuan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepercayaan publik.

Temuan (Flugelman et al., 2020; Javed & Ilyas, 2018; Konlan et al., 2023; Ratnasari & Damayanti, 2020) dalam konteks layanan kesehatan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih tinggi meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Mereka menyimpulkan bahwa aspek-aspek seperti keandalan layanan dan empati memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menyoroti bahwa sekitar 51,6% variasi dalam Public Trust dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan—baik dalam aspek kecepatan, keakuratan, maupun perhatian terhadap kebutuhan pasien—dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Indikator kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji mendapatkan skor rata-rata yang tergolong sangat baik, dengan pengaruh sebesar 51,6% terhadap variabilitas Public Trust, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai koefisien regresi sebesar 0,965 dengan signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Public Trust, dengan arah hubungan yang positif. Dengan demikian, hasil uji hipotesis mendukung bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan dalam memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Labuang Baji Makassar. RSUD Labuang Baji Makassar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek-aspek seperti keandalan, daya tanggap, dan empati tenaga medis. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin bagi staf medis dan non-medis untuk memperkuat kompetensi teknis maupun interpersonal mereka. Perbaikan infrastruktur, seperti peningkatan fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, juga perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Guna mendukung upaya tersebut, survei berkala dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien dan tingkat kepercayaan masyarakat. Data yang diperoleh dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memasukkan variabel tambahan seperti kepuasan pasien, loyalitas pasien, atau citra institusi guna memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor lain yang memengaruhi kepercayaan masyarakat. Pendekatan multidimensi, seperti penggabungan metode kuantitatif dan kualitatif, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, penelitian berikutnya dapat membandingkan kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan masyarakat di berbagai rumah sakit daerah untuk mendapatkan

gambaran yang lebih komprehensif terkait faktor pembeda dan strategi terbaik. Penelitian juga dapat difokuskan pada subpopulasi tertentu, seperti pasien rawat jalan, rawat inap, atau pasien dengan penyakit kronis, untuk mengeksplorasi pengalaman unik mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Strategi-strategi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan teori dan praktik pelayanan kesehatan.

## REFERENSI

- Andri Syamsurrizal. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mitrasehat*, 9(1), 167–183. <https://doi.org/10.51171/jms.v9i1.36>
- Anggraini Susanti, Amran. R, & N. Muchlis. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RumahSakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal* , 1(2), 118–125. <https://dx.doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>
- Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien ( Studi Pada Pasien RSUD Labuang Baji , Kota Makasar , Sulawesi Selatan ). *Jurnal Bisnis Manajemen*, 1(2), 425–434.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Borowska, M., Religioni, U., & Augustynowicz, A. (2023). Patients' Opinions on the Quality of Services in Hospital Wards in Poland. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph20010412>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran (ke-4)*. Pustaka Pelajar.
- Denhardt, R. B., Denhardt, J. V, & Blanc, T. A. (2014). Public Administration, An Action Orientation. *Wadsworth, Cengage Learning*, 466.
- Dwiyanto, A. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi

Birokrasi. In *UGM Press* (Vol. 5, Issue 3).

- Flugelman, M. Y., Jaffe, R., Luria, G., & Yagil, D. (2020). Trust in the referring physician reduces anxiety in an integrated community-to-hospital care system. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(1), 6–10. <https://doi.org/10.1186/s13584-020-00365-6>
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauropoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432. <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 489–501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Jurkiewicz, C. L., & Mujkic, E. (2020). Deconstructing NPM: Public Service Values in a Global Public Administration. *The Palgrave Handbook of the Public Servant*, 1–15. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-03008-7\\_80-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-03008-7_80-1)
- Kambodji, A. R., Pradiani, T., & Alamsyah, A. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Kembali Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Pgi Cikini Jakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 16–28. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i2.1519>
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state an integrative model. *Administration and Society*, 37(5), 611–635. <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>
- Kollmann, N. P., Langenberger, B., Busse, R., & Pross, C. (2023). Stability of hospital quality indicators over time: A multi-year observational study of German hospital data. *PLoS ONE*, 18(11 November), 1–19. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0293723>
- Konlan, K. D., Konlan, K. D., Abdulai, J. A., Saah, J. A., Doat, A. R., Amoah, R. M., & Mohammed, I. (2023). The relationship between trust, belief and adherence among patients who complain of hypertension in Ghana. *Nursing Open*, 10(9), 6205–6214. <https://doi.org/10.1002/nop2.1855>
- Mabillard, V., & Pasquier, M. (2016). Transparency and trust in government (2007 - 2014): A comparative study. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 9(2), 69–92. <https://doi.org/10.1515/nispa-2016-0015>
- Nguyen, T., Nguyen, H., & Dang, A. (2020). Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS ONE*, 15(9 September), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on

- healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703–711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Oomsels, P., Callens, M., Vanschoenwinkel, J., & Bouckaert, G. (2019). Functions and Dysfunctions of Interorganizational Trust and Distrust in the Public Sector. *Administration and Society*, 51(4), 516–544. <https://doi.org/10.1177/0095399716667973>
- Parasuraman, A; Berry, Leonard L; Zeithaml, V. A., Kelley, S. W., & Turley, L. . (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 5–6. <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0148296399000843>
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya Lestari Purba 1), Edyanus Herman Halim 2) dan Any Widayatsari 3). *Jurnal Ekonomi KIAM*, 32(2), 1–16.
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Assessing patient-perceived hospital service quality and sentiment in malaysian public hospitals using machine learning and facebook reviews. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18), 1–28. <https://doi.org/10.3390/ijerph18189912>
- Rahman, Syaiful dan Basri, H. A. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan dirumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. *Jurnal SWOT*, VIII(2), 408–419. 10418-24546-1-SM.pdf
- Ratnasari, I., & Damayanti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang. *Cakrawala Management Business Journal* , 3(2), 685–698.
- Shabbir Cheema, G. (2013). Building trust in government: An introduction. In *Building Trust in Government*.
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Tur-Sinai, A., Barnea, R., & Tal, O. (2021). Analyzing patient trust through the lens of hospitals managers—The other side of the coin. *PLoS ONE*, 16(4 April), 1–9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250626>
- Undang-undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/28118/UU%20Nomor%2044%20Tahun%202009.pdf>
- Wirtz, J., DiFonzo, N., & Bordia, P. (1998). *Services Marketing: People,*

Technology, Strategy, 7th edition. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 130(January 2011), 556.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>

Zhao, D., & Hu, W. (2017). Determinants of public trust in government: empirical evidence from urban China. *International Review of Administrative Sciences*, 83(2), 358–377. <https://doi.org/10.1177/0020852315582136>