



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**HUBUNGAN ANTARA *GOOD GOVERNANCE*
DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
KOTA CIMAHI**

Skripsi

Oleh

Mega Lestari

2017310113

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**HUBUNGAN ANTARA *GOOD GOVERNANCE*
DENGAN KEPERCAYAAN PUBLIK PADA BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
KOTA CIMAHI**

Skripsi

Oleh

Mega Lestari

2017310113

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A.

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana




Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Mega Lestari
Nomor Pokok : 2017310113
Judul : Hubungan Antara *Good Governance* Dengan Kepercayaan Publik
Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

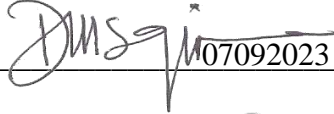
Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 5 Juli 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

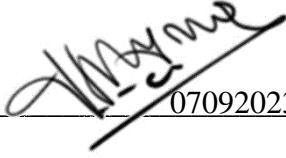
Ketua sidang merangkap anggota

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :  07092023

Sekretaris

Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A. :  07092023

Anggota

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :  07092023

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mega Lestari

NPM : 201710113

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Kepercayaan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juni 2022



Mega Lestari

ABSTRAK

Nama : Mega Lestari

NPM : 2017310113

Judul : Hubungan Antara *Good Governance* Dengan Kepercayaan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

Kepercayaan publik merupakan harapan positif warga terhadap kinerja aparatur sipil negara yang berorientasi pada kejujuran dan integritas dalam proses pemerintahan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan publik, salah satunya adalah penerapan *good governance*. Penerapan *good governance* merupakan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang memiliki sistem berlandaskan dengan kepastian hukum, sistem pemerintahan yang dibentuk berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan publik, penerapan *good governance* di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi. Selain itu, bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara *good governance* dengan kepercayaan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi. Dalam mengukur kepercayaan publik, peneliti menggunakan teori karakteristik kepercayaan publik Robbins dan Coulter (2005), dan teori karakteristik *good governance* *United Nations Development Program* (UNDP) untuk mengukur penerapan *good governance* di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis deskriptif dan analisis koefisien korelasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner tertutup kepada sampel yaitu 100 masyarakat yang menggunakan layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana, dan wawancara terstruktur kepada tiga masyarakat sebagai pelengkap data primer.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi memiliki tingkat kepercayaan publik yang tinggi, terutama pada kategori keterbukaan dan kompetensi. Kemudian, berdasarkan hasil analisa data diketahui bahwa penerapan *good governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi sangat baik. Selain itu, berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat antara *Good Governance* dengan Kepercayaan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

Kunci: Kepercayaan publik, dan penerapan *good governance*.

ABSTRACT

Name : Mega Lestari

NPM : 2017310113

Title : *The Relationship Between Good Governance and Public Trust in the Cimahi City Health Social Security Administering Body*

Public trust is a positive expectation of citizens towards the performance of the state civil apparatus which is oriented towards honesty and integrity in the governance process. There are several factors that influence public trust, one of which is the implementation of good governance. the application of good governance is the principles of good governance that has a system based on legal certainty, a government system that is formed based on the needs of the community in the provision of public services. This study aims to determine the level of public trust, the implementation of good governance in the Health Social Security Organizing Agency of Cimahi City. In addition, it aims to find out how strong the relationship between good governance and public trust is in the Cimahi City Health Social Security Administering Body. In measuring public trust, the researcher uses the theory of public trust characteristics of Robbins and Coulter (2005), and the theory of the characteristics of good governance of the United Nations Development Program (UNDP) to measure the implementation of good governance in the Health Social Security Administering Body of Cimahi City.

In this study, researchers used a quantitative approach and used descriptive analysis and correlation coefficient analysis. The data collection technique used is a closed questionnaire to a sample of 100 people who use the services of the Cimahi City Health Social Security Administering Agency using a simple random sampling technique, and structured interviews with three communities as a complement to the primary data.

The results of this study indicate that the Social Security Administration for Health in Cimahi City has a high level of public trust, especially in the categories of openness and competence. Then, based on the results of data analysis, it is known that the implementation of good governance at the Health Social Security Organizing Agency of Cimahi City is very good. In addition, based on the results of the correlation coefficient analysis, it is known that there is a strong relationship between Good Governance and Public Trust in the Cimahi City Health Social Security Administering Body.

Key: Public trust, and implementation of good governance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha ESA atas segala rahmat dan berkat yang telah dilimpahkannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi, sebagai syarat kelulusan sarjana program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Dalam penelitian yang berjudul **“Hubungan Antara *Good Governance* Dengan Kepercayaan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.”**

Dalam penulisan dan penyusunan penelitian ini, tentunya tidaklah mudah. Peneliti selama penyusunan penelitian ini mendapatkan pengalaman baru dan juga pengetahuan baru. Selain itu, selama proses penulisan penelitian ini, penulis menghadapi berbagai hambatan karena kurangnya pengetahuan dalam penulisan meliputi sistematika penulisan, metodologi, pencarian data, serta sumber-sumber teori yang benar. Akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Terpenting kepada Allah SWT yang sudah memberikan kesehatan, rezeki, kemudahan dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAR.

3. Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik UNPAR
4. Bapak Dr. Ulber Silalahi, Drs., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk penulis menyelesaikan proposal penelitian ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan pembelajaran kepada penulis selama menempuh perkuliahan di UNPAR.
6. Keluarga tercinta, Mama Wiwi, Papa Tekloy, Hanes, Jeni, Lia dan semua yang telah mendukung penulis.
7. Sepupu Penulis, Hanny, Cia, Abi, Doko, yang telah mendukung penulis dalam menuntut Ilmu di Universitas Katolik Parahyangan.
8. Ibu dan Ayah asuh, Bunda Ari, Papa Erick, Mama Lala terima kasih sudah mendukung penulis dalam keadaan suka maupun duka.
9. *Support System* penulis, Shena Sahtera, Gisela Fresha, Martin Picko Pahlevi, Satria, dan nama lain yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima Kasih sudah mendukung penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Rekan-rekan di Unit Kegiatan Mahasiswa, Paskibra UNPAR 71, Unpar Radio Stasion Angkatan 16, serta himpunan Administrasi Publik 2018/2019.
11. Serta, sahabat-sahabat Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan motivasi bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil dari tugas ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran dari rekan-rekan khususnya dari dosen pembimbing dan penguji demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang belum penulis sebutkan.

Bandung, 14 Juni 2022



Mega Lestari

2017310113

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II RANCANGAN PENELITIAN.....	15
2.1. Rancangan Penelitian	15
2.2. Pendekatan Penelitian	16
2.3. Strategi Penelitian	16
BAB III KERANGKA TEORITIK.....	18
3.1. Kepercayaan Publik	18

3.1.1. Definisi Kepercayaan	18
3.1.2. Definisi Kepercayaan Publik	19
3.1.3. Teori Karakteristik Kepercayaan Publik	21
3.2. Penerapan Good Governance	23
3.2.1 Definisi Good Governance	23
3.2.2 Teori Karakteristik <i>Good Governance</i>	25
3.3. Hubungan Antara Good Governance Dengan Kepercayaan Publik	31
3.4 Model Teoritis	33
3.8 Hipotesis	33
BAB IV METODE PENELITIAN.....	34
4.1. Pengumpulan Data	34
4.1.1. Populasi dan Sampel	34
4.1.2. Teknik Pengumpulan Data	35
4.1.3. Pengukuran	36
4.1.3.1. Operasionalisasi Variabel	37
4.1.3.2. Penskalaan dan Skala	41
4.1.3.3. Method of Successive Interval (MSI)	43
4.1.3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
4.1.3.4.1. Uji Validitas	44
4.1.3.4.2. Uji Reliabilitas	48

4.2. Analisis Data	49
4.2.1 Analisis Univariate	49
4.2.2. Analisis Bivariate	51
BAB V HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI.....	53
5.1. Profil Responden	53
5.1.1. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	53
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
5.2. Analisis Deskriptif	56
5.2.1. Variabel Kepercayaan Publik (Y)	58
5.2.2. Variabel Penerapan <i>Good Governance</i> (X)	65
5.3. Hubungan Antara <i>Good Governance</i> (X) dengan Kepercayaan Publik (Y)	79
5.3.1. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	79
5.3.1.1. Analisis Koefisien Determinasi	80
5.3.1.2. Pengujian Hipotesis	81
BAB VI PEMBAHASAN.....	83
6.1. Kepercayaan Publik	83
6.2. Penerapan <i>Good Governance</i>	84

6.3. Pengaruh Penerapan <i>Good Governance</i> terhadap Kepercayaan Publik	85
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
7.1. Kesimpulan	86
7.2. Saran	87
DAFTAR REFERENSI.....	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	3
Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 5.4. Hasil Uji Normalitas	78
Gambar 5.5. Hasil Heteroskedastisitas	79
Gambar 5.6. Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Pengaruh X terhadap Y	84

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Publik _____	38
Tabel 4.2. Operasionalisasi Variabel Good Governance _____	40
Tabel 4.3. Kategori Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Publik (Y)_____	42
Tabel 4.4. Kategori Jawaban Responden Variabel Penerapan Good Governance (X) _____	43
Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian_____	46
Tabel 4.6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Setelah Eliminasi _____	47
Tabel 4.7. Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran Dari Cronbach _____	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian _____	50
Tabel 4.9. Kriteria Penilaian Indikator Pada Variabel Penelitian _____	52
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan _____	54
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin _____	55
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia _____	56
Tabel 5.4. Kriteria Penilaian Indikator Pada Variabel Penelitian _____	58

Tabel 5.5. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Kompetensi	59
Tabel 5.6. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Konsistensi	59
Tabel 5.7. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Keterbukaan	61
Tabel 5.8. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Loyalitas	62
Tabel 5.9. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel Kepercayaan Publik (Y)	64
Tabel 5.10. Tabel Kategori Variabel Kepercayaan Publik (Y)	65
Tabel 5.11. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Partisipasi	66
Tabel 5.12. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Penegakan Hukum	67
Tabel 5.13. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Transparansi	68
Tabel 5.14. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Responsif	70
Tabel 5.15. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Akuntabilitas	71
Tabel 5.16. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Kesetaraan Atau Non-Diskriminasi	72
Tabel 5.17. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Berorientasi Pada Konsensus	74
Tabel 5.18. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Efektif Dan Efisien	75
Tabel 5.19. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Dimensi Tujuan Strategis	76
Tabel 5.20. Rekapitulasi Analisis Dekriptif Variabel <i>Good Governance</i> (X)	77
Tabel 5.21. Tabel Kategori Variabel <i>Good Governance</i> (X)	78
Tabel 5.22. Nilai Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	82
Tabel 5.23. Koefisien Korelasi dan Taksirannya	83

Tabel 5.24. Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi _____84

Tabel 5.25. Pengujian Hipotesis (Uji-t)_____ 84

BAB I

PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang

Kepercayaan publik merupakan persoalan yang krusial di setiap negara. Dwiyanto, *et al* (2002), mengatakan bahwa pada era pasca orde baru yang disebut juga era reformasi, persoalan kepercayaan publik terhadap pemerintah cenderung rendah¹. Kepercayaan publik memiliki peran penting dalam roda pemerintahan. Menurut Nyhan (2000), kepercayaan publik merupakan harapan positif warga (sebagai *trustor*) bahwa birokrasi publik (sebagai *trustee*) memiliki integritas, kompetensi, konsistensi dan loyalitas sesuai dengan harapan warga².

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan Kota Cimahi merupakan badan hukum penyedia layanan publik di bidang kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan pelayanan jasa publik yang tujuannya menjamin agar seluruh masyarakat Indonesia memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.³ Visi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu untuk mewujudkan jaminan Kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi⁴. Bentuk pelayanan yang diberikan

¹ Ulber, S. (2011), 'Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru.' [Online]. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 11 No 2. Tersedia di: <https://jiانا.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/1083/1076>. (Diakses: 9.11.2021)

² Ulber, S, Ibid.168.

³ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

⁴ BPJS Kesehatan. (2021) Tugas dan Fungsi [Online]. Tersedia di: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2> (Diakses: 20 Oktober 2021)

oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yaitu pelayanan kesehatan tingkat pertama, pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan, pelayanan persalinan, pelayanan gawat darurat, pelayanan ambulan bagi pasien rujukan dengan kondisi tertentu, pemberian kompensasi khusus bagi peserta di wilayah tidak tersedia fasilitas kesehatan memenuhi syarat.⁵ Untuk mencapai tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sebagaimana yang telah dijelaskan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan bertugas, sebagai berikut:

1. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
3. Menerima bantuan iuran ddari pemerintah
4. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta BPJS
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
6. Membayar manfaat dan/atau membiayai pelayanan Kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.⁶

Kepercayaan publik terhadap aparaturnegara akan mewujudkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang baik. Kepercayaan publik adalah pelayanan publik, (Lewis dan Gilman: 2005).⁷ Rendahnya kepercayaan publik kepada pemerintah terutama karena buruknya pelayanan publik⁸. Organisasi

⁵ BPJS Kesehatan. Loc.cit.

⁶ BPJS Kesehatan. Loc.cit

⁷ Riant, N. (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi ke 3. Depok: Rajawali Pers. 22.

⁸ Riant, N. Ibid. 168

publik terutama organisasi dalam bidang pemberi layanan publik (*public service*) perlu memberikan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepercayaan publik, pelayanan publik yang baik merupakan salah satu bentuk dari sistem pemerintahan yang baik. Robbins dan Coulter (2005) mengklasifikasikan kepercayaan publik berdasarkan karakteristik dari *trustee* yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan⁹.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi merupakan salah satu organisasi publik, oleh karena itu tingkat kepercayaan dari masyarakat sangat penting. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi merupakan organisasi publik yang bertugas dalam memberikan fasilitas di bidang kesehatan, salah satu program kerjanya adalah Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dalam proses penyelenggaraan tugas tersebut diketahui bahwa program tersebut pada tahun 2017 terus berkembang pesat hingga mencapai 1.355.911 jiwa¹⁰. Pencapaian kinerja tersebut dikarenakan komitmen dari setiap pegawai dan aktor pemerintah daerah dengan memberikan dukungan dalam bentuk biaya atau dana, dan perluasan akses pelayanan melalui penyediaan fasilitas Kesehatan¹¹. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan telaah literatur peneliti mendapatkan informasi positif yaitu pegawai memiliki

⁹ Ulber, S. (2021) *Membangun Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah*. Edisi pertama. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia. 51.

¹⁰ JabarEkspress.com. (2017) Capaian Program JKN-KIS BPJS Kesehatan Cabang Cimahi Terus Meningkatkan. [Online]. Tersedia di: <https://jabarekspres.com/berita/2017/08/22/capaian-program-jkn-kis-bpjs-kesehatan-cabang-cimahi-terus-meningkat/>. (Diakses: 11 Mei 2022)

¹¹ JabarEkspress.com. Ibid.

integritas yang baik, integritas merupakan aspek pendorong tingkat kepercayaan public, (Robbins dan Coulter: 2005).¹² Menurut Ulber Silalahi (2015), masalah penelitian tidak selalu bersifat negative tetapi dapat bersifat positif¹³.

Selain itu, untuk mengidentifikasi tingkat kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi, peneliti juga melakukan wawancara kepada tiga masyarakat yang menggunakan layanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi, sebagai berikut:

Pendapat Masyarakat,

“Kalau menurut saya, atau yang saya rasakan ketika saya menerima layanan BPJS ini, pegawainya sangat berkomitmen dan juga terbuka terutama terkait informasi-informasi yang saya butuhkan. Seperti saat, saya menanyakan bagaimana cara saya untuk melakukan pendaftaran program JKN-KIS. Pegawainya juga dalam pemberian layanan yang saya rasa ramah dan sopan jadi menurut saya loyalitasnya sudah berperilaku baik. Tetapi kadang suka lama. Pegawainya juga sudah melayani kebutuhan saya dengan sesuai apa yang saya minta sebagai pengguna, jadi menurut saya pegawainya memiliki kompetensi baik karena sudah melaksanakan tugas yang seharusnya. Kalau terkait integritas sih, sudah karena pelayanannya juga pegawainya professional dan jujur kalau saya tanya informasi dijawab dengan jelas menurut saya”¹⁴

Pendapat Masyarakat lainnya,

“Pemberian layanannya ya. Menurut saya, pegawainya sangat berintegritas terkait perilakunya, bekerja professional dan bertanggung jawab. Pegawainya juga murah senyum dan sopan jadi sudah menggambarkan perilaku loyalitas sih menurut saya. Pegawainya juga sudah sesuai melayani yang saya butuhkan, Tapi kurang cekatan, kadang saya harus menunggu rada lama, jadi kemampuannya belum optimal. Terutama layanan dari aplikasi mobile JKN jujur saja saya kesulitan, aplikasinya suka error, kalau

¹² Ulber, S. (2021) *Membangun Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah*. Edisi pertama. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia. 51.

¹³ Ulber, S. (2015), *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Edisi Ke-4. Bandung: PT Refika Aditama, 53.

¹⁴ Hasil wawancara pada 1 Mei 2022.

sudah error biasanya dialihkan ke akun whatsapp BPJSnya tapi jadi dipersulit dan lama. Jadi menurut saya, aplikasinya (mobile-JKN) harus diperbaiki sehingga masyarakat yang butuh pelayanan jadi lebih mudah dan cepat. Jadi tingkat kepercayaan publiknya juga jadi meningkat”¹⁵

Pendapat Masyarakat lainnya,

“Pegawainya bersikap professional dalam memberikan layanan dan ramah juga, jadi sudah berintegritas. Tetapi masih kurang tanggap dalam melayani , jadi kompetensi dan konsistensi belum optimal. Selain itu, menurut saya perlu adanya perbaikan dalam pelayanan melalui aplikasi karena aplikasinya sering error dan lagi perlu adanya bimbingan untuk orang tua seperti saya, jadi menurut saya harus ditingkatkan lagi sih kemampuannya supaya melayaninya bisa lebih optimal. Dan masyarakat juga jadi gak akan malas dan kesulitan mendaftarnya. Kalau keterbukaan, Menurut saya terkait keterbukaan sudah optimal. ”¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara kepada tiga narasumber, tingkat kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi dinilai cukup rendah, hal ini dikarenakan. Pertama, terdapat narasumber menilai bahwa penyelenggara pelayanan dinilai kurang cepat dan pelayanan kesehatan melalui aplikasi mobile-JKN sering mengalami kendala (*error system*). Pelayanan melalui mobile-JKN yang dinilai masih kurang baik, menandakan bahwa sistem aplikasi yang ada belum optimal. Kedua, dengan adanya aplikasi mobile-JKN masyarakat mendapatkan kesulitan untuk mendapatkan layanannya hal ini dikarenakan terdapat masyarakat yang tidak memahami penggunaan aplikasi tersebut, artinya penyelenggara pelayanan dinilai kurang terampil atau inisiatif. Artinya pegawai BPJS Kesehatan Kota Cimahi perlu untuk meningkatkan kompetensi dan konsistensinya. Terutama pada penyelenggara pelayanan dibidang teknologi yang bertugas untuk mengelola aplikasi mobile-JKN perlu untuk meningkatkan

¹⁵ Hasil wawancara pada 1 Mei 2022.

¹⁶ Hasil wawancara pada 1 Mei 2022.

kompetensi dan konsistensinya, sehingga pelayanan melalui aplikasi mobile-JKN akan tersampaikan kepada masyarakat dengan optimal, dan masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan layanannya.

Ada beberapa pendapat ahli yang membuktikan bahwa kepercayaan publik berhubungan erat dengan *good governance*. Penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat meningkatkan kepercayaan publik karena *good governance* akan mendorong pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang akan meningkatkan kepercayaan publik. Kepercayaan publik adalah sebagian dasar untuk mewujudkan *good governance*, Riant, Nugroho: 2017).¹⁷ Selain itu, kepercayaan publik dan *good governance* adalah konsep yang berbeda, namun mereka terkait satu sama lain dan tidak dapat dibandingkan secara langsung (Bouckaert dan Van de Walle, 2003).¹⁸ Maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* berhubungan dengan kepercayaan publik.

Good governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang digunakan oleh negara-negara berkembang. Suatu pemerintahan yang baik atau buruk dipengaruhi oleh lingkungan tradisi negara dan institusi dimana otoritas dijalankan¹⁹. Menurut *United Nations Development Program* (UNDP), *good*

¹⁷ Riant, N. (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi ke 3. Depok: Rajawali Pers. 21.

¹⁸ Ari Salminen and Rinna (2010). *Trust, good governance and unethical actions in Finnish public administration* [Online]. Emerald: International Journal of Public Sector Management Vol. 23 No. 7. Tersedia di: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513551011078905/full/pdf?title=trust-good-governance-and-unethical-actions-in-finnish-public-administration>. (Diakses: 20 september 2021) 650.

¹⁹ *World Government Indicators. World Government Indicators* [Online]. Tersedia di: <https://info.worldbank.org/governance/wgi/Home/Documents#doc-intro>. (Diakses: 29 September 2021)

governance adalah penerapan kekuasaan politik, ekonomi, dan administrative untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat²⁰. *Good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), secara dengan praktik terbaiknya disebut *good governance*, (Sedarmayanti, 2012),²¹ *Good Governance* sangat penting untuk di terapkan dalam sebuah negara, terutama dalam organisasi publik. Dengan menerapkan *good governance* akan menghasilkan aparatur negara yang berintegritas dan pelayanan yang optimal yang akan mendorong kepercayaan publik.

United Nations Development Program (UNDP) atau Badan Program Pembangunan Internasional merupakan sebuah organisasi advokasi untuk memberantas kemiskinan dan mengurangi ketidaksetaraan., serta membantu negara-negara untuk mengembangkan kebijakan, keterampilan kepemimpinan, kemampuan bermitra, kemampuan kelembagaan, dan membangun ketahanan untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.²² *United Nations Development Program* (UNDP), mengajukan prinsip-prinsip sebuah negara yang menerapkan *good governance* yaitu partisipatif, penegak hukum, transparansi, responsive, berorientasi pada consensus, kesetaraan/Non-diskriminatif, efektif dan

²⁰ Riant, N. (2019) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi ke 3. Depok: Rajawali Pers. 165.

²¹ Aty, U. (2016) 'Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-prinsip *Good governance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertahanan Nasional (BPN)Kota Ambon.' *Jurnal Ilmu Pemerintah* Vol 6 No. 1 [Online]. Tersedia di: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/31/29>. 2. (Diakses 21 Oktober 2021).

²² UNDP. (2021). *Our Mission, Our Goals, Our Mandate* [Online]. Tersedia di: <https://www.undp.org/about-us> (Diakses: 21 Oktober 2021)

efisien, akuntabilitas, dan tujuan strategis. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode prinsip-prinsip *good governance United Nations Development Program* (UNDP) untuk menilai tata kelola pemerintahan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

Untuk mengidentifikasi *good governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi. Peneliti melakukan wawancara kepada tiga masyarakat yang menggunakan layanan Kesehatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi, sebagai berikut:

Pendapat Masyarakat,

“Menurut saya, terkait partisipasi... mungkin kaya ketika saya menyampaikan keluhan atau permintaan pada layanannya kali ya, menurut saya BPJS Kesehatan Kota Cimahi cukup menerima jadi sudah memberikan hak kepada masyarakat untuk ikut berpartisipasi. Penegakan hukumnya juga jelas menurut saya, kan kita juga bisa lihat di website atau di kantornya juga suka ada pamphlet atau sependuk terkait peraturan-peraturan yang menaungi BPJS Kesehatan ini. Selain itu, menurut saya BPJS Kesehatan kota cimahi juga sudah terbuka dan transparansi terkait informasi layanan dan juga memenuhi kebutuhan saya dalam memberikan layanan. Paling rada lama kalau meminta layanan. Pegawainya juga adil sih kalau memberi layanan. Menurut saya juga tujuan BPJS Kesehatan Kota Cimahi dalam bidang Kesehatan ini juga jelas.”²³

Pendapat Masyarakat lainnya,

“Partisipasi, menurut saya BPJS Kesehatan Kota Cimahi telah memberikan hak kepada kami sebagai masyarakat terutama yang menerima layanan untuk memberikan saran dan keluhan. Dalam memberikan layanan BPJS Kesehatan Kota Cimahi sudah memberikan layanan yang adil. BPJS Kesehatan Kota Cimahi juga selalu terbuka dalam memberikan informasi-informasi baik ketika menanyakan langsung kepada pegawai jadi sudah terbuka dan transparansi menurut saya. Pegawai BPJS Kesehatan Kota Cimahi juga memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan dan

²³ Hasil wawancara pada 10 Mei 2022

permintaan saya sejauh ini. Dan visi/ misi yang dirangcang sudah terstruktur dengan jelas jadi tujuan strategisnya jelas.”²⁴

Pendapat Masyarakat lainnya,

“Sejauh ini yang saya rasakan, BPJS Kesehatan Kota Cimahi selalu memberikan layanan dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya dan informasinya terbuka. Peraturan-peraturannya jelas dan adil dalam memberi layanan. Partisipasi paling saya pernah menyampaikan keluhan di website mobile JKN nya aja. Pelayanannya juga sesuai kebutuhan saya jadi sudah efektif dan efisien menurut saya, walaupun suka lama. Dalam pemberian layanan publik kepada masyarakat juga menurut saya adil-adil aja sih dan ramah. Terkait tujuan strategis, menurut saya jelas visi/misinya.”²⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan respon yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi telah menerapkan *good governance* dengan cukup baik di dalam organisasinya, sebagai berikut: Pertama, diketahui berdasarkan hasil wawancara kepada tiga masyarakat bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi selalu memberikan informasi-informasi yang lugas, artinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi sudah menerapkan nilai akuntabilitas dan transparansi. Kedua, dalam bekerja pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi selalu bersikap adil kepada masyarakat dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, artinya BPJS Kesehatan Kota cimahi sudah efektif/efisien dan tidak diskriminasi. Ketiga, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi penegakan hukumnya jelas tertera di website atau di kantornya terdapat pamphlet atau sepanduk terkait peraturan-peraturan yang

²⁴ Hasil wawancara pada 10 Mei 2022

²⁵ Hasil wawancara pada 10 Mei 2022

manaungi BPJS Kesehatan ini dan pegawai memberi layanan dinilai selalu sesuai dengan berlandaskan pada aturan-aturan dan hukum, artinya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi penegakan hukumnya dinilai jelas. Keempat, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi memiliki visi dan misi yang jelas sehingga tujuan organisasinya sudah jelas dan terstruktur. Kelima, akan tetapi terdapat masyarakat yang mengatakan bahwa BPJS Kesehatan Kota Cimahi masih kurang cepat tanggap dalam memberikan layanan, artinya BPJS Kesehatan Kota Cimahi kurang responsive.

Mengacu pada uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa *good governance* memiliki hubungan erat dengan kepercayaan publik. Dengan menerapkan *good government* pada tata kelola pemerintah di sebuah negara atau organisasi publik akan meningkatkan kualitas kepercayaan public, begitupun kepercayaan public yang tinggi menunjukkan bahwa organisasi publik telah menerapkan *good governance* yang optimal. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan antara *good govermenet* terhadap kepercayaan publik di suatu organisasi publik, dengan judul penelitian “Hubungan Antara *Good Governance* Dengan Kepercayaan Publik Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.”

1.2. Rumusan Masalah

Kepercayaan publik merupakan harapan positif warga terhadap kinerja aparatur sipil negara yang berorientasi pada kejujuran dan integritas dalam proses

keperintahan. Kepercayaan publik memiliki peran penting dalam roda pemerintahan. Robbins dan Coulter (2005) mengklasifikasikan kepercayaan publik berdasarkan karakteristik dari *trustee* yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas, dan keterbukaan²⁶. Berdasarkan uraian pada latar belakang tingkat kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi, dinilai cukup rendah, hal ini dikarenakan kemampuan penyelenggaraan pelayanan belum optimal yaitu terdapat penyelenggara pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi dinilai kurang cepat dalam memberikan layanan baik secara langsung dan pelayanan melalui mobile-JKN dinilai masih kurang baik, yang artinya pegawai/ penyelenggara pelayanan dibidang teknologi yang bertugas mengelola aplikasi mobile-JKN perlu untuk meningkatkan kompetensi dan konsistensinya. Ada beberapa pendapat ahli yang menunjukkan bahwa ada hubungan erat antara *good governance* dengan kepercayaan publik karena Tinggi atau rendahnya kepercayaan publik didorong oleh beberapa penerapan *good governance*, Bouckaert dan Van de Walle (2003), kepercayaan publik dan *good governance* adalah konsep yang berbeda, namun mereka terkait satu sama lain dan tidak dapat dibandingkan secara langsung.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diajukan pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

²⁶ Ulber, S. (2021) *Membangun Kepercayaan Publik Kepada Pemerintah*. Edisi pertama. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia. 51.

1. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi?
2. Seberapa optimal penerapan *good governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi?
3. Seberapa kuat hubungan antara *Good Governance* dengan kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, peneliti menguraikan sebagai berikut:

1. Diketahui tingkat kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.
2. Diketahui tingkat penerapan *good governance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.
3. Diketahui besaran kekuatan hubungan antara *Good Governance* dengan kepercayaan publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kota Cimahi.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaat penelitian terdapat dua manfaat penelitian yaitu manfaat teoritis (akademis) dan manfaat praktis (terapan), sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk bidang ilmu organisasi publik dan manajemen publik.

2. Manfaat Praktis

Dari segi praktis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi ilmu mengenai *good government* dalam meningkatkan kepercayaan public di instansi publik.

1.5. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab ini, peneliti akan memaparkan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II RANCANGAN PENELITIAN. Pada bab ini peneliti akan memaparkan mengenai kerangka penelitian atau desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitiannya mengikuti anjuran dari ahli Neuman.

BAB III KERANGKA TEORITIK. Pada bab ini, peneliti akan memaparkan mengenai teori-teori yang terkait dalam variabel penelitian. Selain itu, peneliti juga akan memaparkan mengenai model penelitian dan hipotesis penelitian ini.

BAB IV METODE PENELITIAN. Pada bab ini, peneliti akan memaparkan mengenai metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini.

BAB V ANALISIS HASIL DAN INTERPRETASI. Pada bab ini, dipaparkan mengenai hasil analisis dengan menggunakan analisis data dan prosedur statistik, hasil yang dipaparkan mengenai profil respondent dan besaran hubungan atau hubungan asosiasional antara variabel independent dengan variabel dependent.

BAB VI PEMBAHASAN. Pada bab ini, dipaparkan lebih mendalam dari hasil perhitungan kuantitatif dari hasil analisis, kedalam kalimat-kalimat yang akan dipaparkan pada bab ini.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN. Terakhir pada bab ini, peneliti memaparkan kesimpulan dari hasil keseluruhan penelitian dan saran-saran yang dapat menjadi solusi.

DAFTAR REFERENSI. Informasi mengenai data sekunder dan data primer yang digunakan peneliti selama melakukan penelitian.

LAMPIRAN. Pada bab ini, peneliti menguraikan data-data penelitian dan surat-surat penelitian.