

**ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT KEPERCAYAAN  
MASYARAKAT ATAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH  
RSI SULTAN AGUNG SEMARANG (KAJIAN SEBELUM DAN  
PADA SAAT PANDEMI COVID-19)**

*COMPARATIVE ANALYSIS OF THE LEVEL OF PUBLIC TRUST IN THE  
SERVICES PROVIDED BY RSI SULTAN AGUNG SEMARANG  
(STUDY BEFORE AND AT THE TIME COVID-19 PANDEMIC)*

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto,  
Galuh Aditya dan Sudarman**

Institut Teknologi dan Bisnis Semarang

[s.mujab21@gmail.com](mailto:s.mujab21@gmail.com), [katarina\\_dwiaastutik@yahoo.co.id](mailto:katarina_dwiaastutik@yahoo.co.id), [hestiristanto@gmail.com](mailto:hestiristanto@gmail.com),  
[galuhaditya.rajawali@gmail.com](mailto:galuhaditya.rajawali@gmail.com), [sudarman\\_aji@yahoo.co.id](mailto:sudarman_aji@yahoo.co.id)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk: 1) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19. 2) Menguji perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dibandingkan pada saat pandemi COVID-19. Desain penelitian ini kuantitatif, dengan menggunakan sampel 60 orang keluarga pasien secara *accidental sampling*. Teknik analisis dengan menggunakan uji komparatif *wilcoxon signed ranks test*. Hasil Penelitian dapat disimpulkan: 1). Responden tetap percaya terhadap pelayanan yang diberikan baik sebelum pandemi COVID-19 (sebanyak 49 responden, 81,7%), dan 43 responden (71,7%) pada saat pandemi. 2). Uji beda membuktikan terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19. RSI Islam Sultan Agung Semarang dalam upayanya menyikapi perubahan pada saat pandemi COVID-19 untuk menjaga kepercayaan masyarakat. RSI Sultan Agung Semarang telah mengimplementasikan prosedur tetap (protap) penanganan COVID-19 sesuai dengan ketetapan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 1591/2020

Kata Kunci: Tingkat Kepercayaan, Pelayanan.

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to: 1) Determine the level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang before and during the COVID-19 pandemic. 2) Testing differences in the level of public trust in the services provided by RSI Sultan Agung Semarang before compared to during the COVID-19 pandemic. This research design is quantitative, using a sample of 60 patients' families by accidental sampling. The analysis technique used the Wilcoxon signed ranks test comparative test. Research results can be concluded: 1). Respondents continued to trust the services provided before the COVID-19 pandemic (49 respondents, 81.7%), and 43 respondents (71.7%) during the pandemic. 2). Different tests prove that there are differences in the level of public trust in*

---

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

*the services provided before and during the COVID-19 pandemic. RSI Islam Sultan Agung Semarang in its efforts to respond to changes during the COVID-19 pandemic to maintain public trust. RSI Sultan Agung Semarang has implemented a fixed procedure (protap) for handling COVID-19 in accordance with government regulations through the Decree of the Minister of Health (Kepmenkes) Number 1591/2020*

**Keywords:** *Level of Trust, Service.*

## **PENDAHULUAN**

Pandemi COVID-19 mengubah banyak perilaku masyarakat yang mengakibatkan berbagai macam bisnis menjadi anjlok, tidak terkecuali rumah sakit. Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang termasuk yang mengalami dampak tersebut sehingga mengakibatkan turunnya jumlah angka kedatangan pasien periksa ke Rumah Sakit. Seiring pandemi ini, masyarakat banyak yang enggan untuk berobat ke rumah sakit karena ketakutan dan kecemasan akan terpapar virus COVID-19. Alhasil, banyak pasien yang tidak mendapatkan penanganan yang tepat sehingga kondisinya semakin memburuk. Padahal, masyarakat tidak perlu takut dan cemas ke rumah sakit saat emergensi. Pasalnya, saat ini rumah sakit telah menerapkan prosedur tetap (protap) penanganan COVID-19 sesuai dengan ketetapan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 1591/2020 (<https://www.beritasatu.com>).

Pada masa pandemi COVID-19 bermunculan maraknya pemberitaan yang menggiring persepsi dan opini publik seolah-olah rumah sakit (RS) "meng-covid-kan" pasien. Terkait opini tersebut dua asosiasi berkaitan dengan rumah sakit yakni perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (Persi) dan Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia (ARSSI) telah memberikan klarifikasi. Kuntjoro Adi Purjanto, Ketua

Umum Persi, menegaskan adanya pernyataan atau tanggapan yang tak disertai fakta, bukti atau tidak terbukti kebenarannya dalam membangun persepsi keliru atau menggiring opini seolah-olah rumah sakit melakukan perilaku yang tidak sesuai dengan ketentuan atau kecurangan/fraud adalah tidak benar (<https://www.kompas.id>).

Terbangunnya opini 'rumah sakit meng-covidkan pasien' menimbulkan stigma dan pengaruh luar biasa pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Dengan adanya persepsi dan opini tersebut menghasilkan misinformasi dan disinformasi yang merugikan pelayanan rumah sakit dalam penanganan pandemi COVID-19.

Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RSISA) merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Semarang. Rumah sakit tersebut termasuk rumah sakit ber-type B dan sudah terakreditasi paripurna. RSI Sultan Agung didirikan pada tanggal 17 Agustus 1971, dan diresmikan sebagai rumah sakit umum tanggal 23 Oktober 1973 dengan Surat Keputusan (selanjutnya disebut SK) dari Menteri Kesehatan Nomor: 1024/Yan.Kes/1.0.75 tertanggal 23 Oktober 1975, dan diresmikan sebagai Rumah Sakit Tipe C (RS Tipe Madya). RSI Sultan Agung Semarang pada mulanya merupakan health center atau pusat kesehatan masyarakat, layanan yang ada meliputi poliklinik umum, poliklinik kesehatan ibu dan anak, dan

---

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

poliklinik keluarga berencana. Tahun 1973 health center berkembang menjadi rumah sakit atau medical center Sultan Agung dengan mendapatkan dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak dan berganti nama menjadi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (RSI Sultan Agung Semarang) pada tanggal 8 Januari 1992. (<http://www.rsisultanagung.co.id>).

Dampak pandemi COVID-19 dirasakan oleh RSI Sultan Agung Semarang, hal ini terlihat dengan turunnya angka kedatangan pasien untuk pemeriksaan di tahun 2020 dibandingkan pada tahun 2019 yang turun sekitar 21,9% dari tahun sebelumnya. Melihat turunnya angka kedatangan pasien tersebut memberikan gambaran bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit dikarenakan takut dan cemas untuk berkunjung ke rumah sakit selama pandemi.

Menurut (Djohan, 2015) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat selalu berbanding lurus dengan kesediaan masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang dan nama baik rumah sakit. Ada banyak penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat kepercayaan pasien/masyarakat sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup sebuah rumah sakit.

Hasil pra survei tingkat kepercayaan rumah sakit ditinjau pada waktu sebelum pandemi COVID-19 di RSI Sultan Agung Semarang kepada 15 orang pasien/keluarga nampak bahwa 10 orang (67%) sangat percaya, dan 5 orang (33%) pada tingkat percaya. Selanjutnya pada saat terjadi pandemi bahwa sebagian besar pada tingkat percaya 9 orang (60%), bahkan ada 1 orang (7%) justru sangat tidak percaya 7%

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kecenderungan rendahnya kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang, meningkatkan tingkat kewaspadaan pasien dalam melakukan pemeriksaan ke Rumah Sakit. Terbukti dengan banyaknya tingkat kepercayaan dari Sangat Percaya sebesar 67% menurun menjadi 33%, artinya RSI Sultan Agung Semarang kehilangan kepercayaan dari pasien/keluarga sebesar 34%.

Kondisi ini jika terjadi secara terus menerus maka akan mengakibatkan dampak yang kurang baik bagi rumah sakit, karena akan terjadi menurunnya kepercayaan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang ada, yang berakibat pada penurunan mutu pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang bermutu dan aman bagi pasien saling berkaitan dan tidak dapat dipisah-pisahkan (Cahyono, 2012). Upaya untuk mencegah penurunan mutu pelayanan di rumah sakit diperlukan pengelolaan keselamatan pasien.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah : 1) Mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19. 2). Menguji perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19.

## **KEPERCAYAAN**

Menurut Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017: 116) Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang

---

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut, dan manfaatnya. Menurut Rousseau et al dalam Donni Juni (2017:116) Kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Menurut Maharani (2010) Kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak pada reliabilitas, durabilitas, dan integritas pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya. Sedangkan menurut Pavlo dalam Donni Juni (2017:116) Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian

### **PELAYANAN**

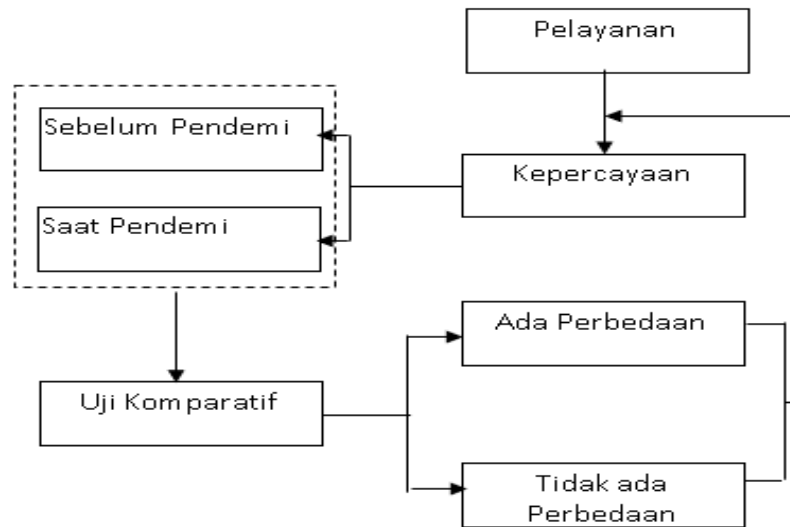
Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Menurut Moenir (2010) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam

rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2010:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464).

### **KERANGKA BERPIKIR TEORITIS**

Penelitian ini memfokuskan pada analisis komparatif tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang. Sehubungan dengan ini, maka akan mendeskripsikan tingkat kepercayaan Masyarakat/Pasien RSI Sultan Agung Semarang sebelum dan pada saat pandemi COVID-19 baik secara deskriptif maupun inferensial. Pengujian inferensial dilakukan dengan uji *wicoxon signed ranks test*, dengan alur pemikiran sebagaimana yang nampak pada gambar berikut :



Gambar 1 Kerangka Berpikir Teoritis

## HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2017) hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dirumuskan secara komparatif yang merupakan jawaban sementara ada tidaknya perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum adanya pandemi dan pada saat pandemi COVID-19, sebagai berikut :

Ho : tidak terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19.

Ha : terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19.

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Desain

penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian komparatif merupakan penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda. Populasi diambil dari pihak masyarakat yang pernah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang baik sebelum maupun pada saat terjadinya pandemi COVID-19. Sampel diambil mengacu pada Alwi (2018), yang mana untuk penelitian komparatif, dibutuhkan jumlah sampel antara 15-30 dalam setiap kelompok. Berdasarkan pernyataan tersebut, sampel dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) kelompok. Yaitu masyarakat yang merasakan pelayanan sebelum (kelompok 1) dan pada saat (kelompok 2) pandemi COVID-19, yang mana ukuran sampel masing-masing ditetapkan sebanyak 15 orang, sehingga jumlah sampel 60 orang. Teknik penentuan responden menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel

Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman

Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)

didasarkan atas suatu pertimbangan tertentu. Hal ini ditetapkan kriteria masyarakat yang pernah merasakan pelayanan dan pada saat pandemi COVID-19 di RSI Sultan Agung Semarang.

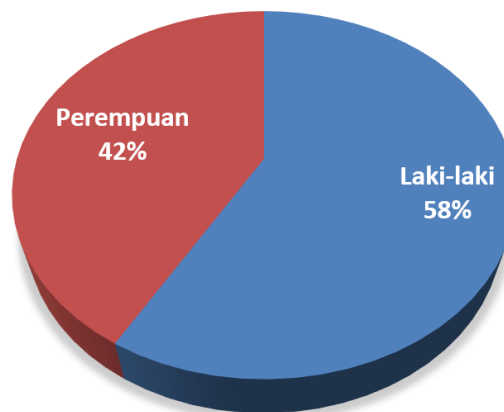
Alat analisis mengacu dari Sugiyono (2017) yaitu dengan uji *wilcoxon signed ranks test* karena terdapat data yang berdistribusi tidak normal, data tersebut dianggap tidak memenuhi syarat dalam pengujian statistik parametric. Dasar pengambilan keputusan yang perlu diperhatikan dalam melakukan uji *wilcoxon signed ranks test*. Teknik pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* dengan  $\alpha$ . Hasil

secara statistik jika *Asymp.Sig. (2-tailed)* etahui  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_a$  diterima. Pengujian sebaliknya, apabila apabila diperoleh hasil bahwa *Asymp.Sig. (2-tailed)*  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak atau dengan demikian menerima  $H_o$  (tidak terdapat perbedaan yang signifikan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif Identitas Responden

Identitas dari 60 responden dilihat dari perpektif jenis kelamin, di dominasi oleh laki-laki 35 orang (58%), selebihnya 25 orang (42%) adalah perempuan. Hasil secara grafis sebagaimana yang nampak pada gambar berikut :

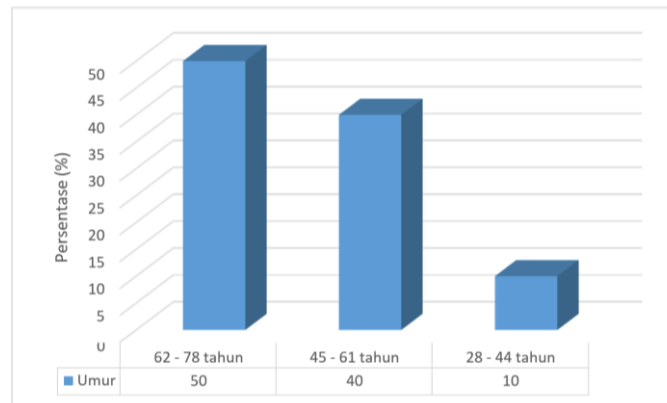


Gambar 2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : data primer diolah (2022).

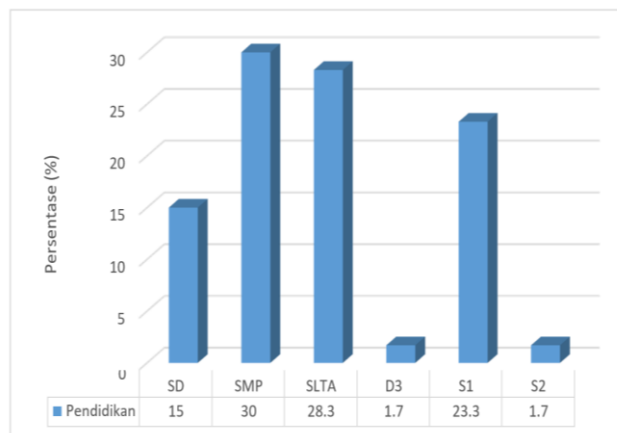
Karakteristik responden selanjutnya berdasarkan umur, diketahui jumlah responden didominasi umur antara 62-78 tahun sebanyak 30 orang (50%), diikuti

usia *range* 45–61 tahun 24 orang (40%), selebihnya usia 28–44 tahun (6 orang atau 6%) sebagaimana nampak pada *chart* berikut :



**Gambar 3 : Identitas Responden Berdasarkan Umur**  
*Sumber : data primer diolah (2022).*

Tingkat pendidikan responden (23.3%), selebihnya SD, D3 dan S2 ada 1 didominasi lulusan SMP ada 18 orang orang (1.7%), secara grafis nampak sebagai (30%), SLTA 17 orang atau (28.3%), berikut :  
 rangking berikutnya S1 ada 14 orang



**Gambar 4 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
 Sumber : data primer diolah (2022).

### **Analisis Deskriptif Tanggapan Para Responden**

Tanggapan responden ini tentu saja mengenai kepercayaan atas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebelum dan pada saat terjadi pandemi COVID-19. Tanggapan ini diberikan dengan mengisi kuesioner dari berbagai macam pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Tujuannya untuk

mengukur tingkat kepercayaan dari para responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Responden yang memberi tanggapan ini dengan demikian sebanyak 60 orang. Pilihan tanggapan yang telah disiapkan mulai dari skala tidak percaya (TP) hingga positif yaitu percaya (P). Hasil tanggapan ini tentu bersifat deskriptif, yang selanjutnya akan

dijadikan dasar sebagai pengujian secara inferensial.

Tanggapan-tanggapan yang diberikan oleh para responden ini diharapkan akan diperoleh hasil kajian ilmiah yang

memberikan kontribusi kepada berbagai pihak terkait. Hasil pengolahan data statistik deskriptif sebagaimana nampak pada tabel berikut :

Tabel 1 : Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Terhadap Pelayanan

Sebelum Pandemi		Pertanyaan	Pada Saat Pandemi	
P	TP		P	TP
<b>Kehandalan</b>				
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas menunjukkan sikap kerja yang berorientasi hasil?	26	34
59	1	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas menunjukkan sikap yang memiliki tanggung jawab yang kuat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas?	26	34
51	9	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelaksanaan jam operasional pelayanan dilakukan tepat waktu?	49	11
51	9	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap, dan tepat?	48	12
<b>Kejujuran</b>				
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas menerapkan budaya jujur dalam bekerja?	60	0
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas selalu berterus terang dan terbuka dalam setiap tindakan?	57	3
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas selalu menyampaikan hasil pekerjaan apa adanya, tanpa ada yang ditutup-tutupi, serta dapat dipertanggungjawabkan.?	57	3
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas tidak pernah mau memberikan laporan ABS (Asal Bapak Senang)?	60	0
<b>Kepedulian</b>				
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa menampung setiap kritik dan saran dari pasien?	60	0
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa para petugas peduli terhadap sesama ?	59	1
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa memiliki kepedulian terhadap masyarakat di sekitarnya?	60	0
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan yang diberikan selalu memahami kebutuhan dan mengutamakan kepentingan konsumen?	58	2
<b>Kredibilitas</b>				
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat transparansi?	51	9
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat keterbukaan?	59	1
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan yang aman dan nyaman?	59	1
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat menjaga reputasi?	59	1
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat menjunjung tinggi keadilan?	57	3
0	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat tidak mengambil keuntungan sepihak?	50	10
60	0	Percayakah Saudara/Saudari bahwa pelayanan mempunyai sifat menjunjung tinggi peraturan yang diterapkan?	59	1

*Sumber : data primer diolah (2022).*

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan tanggapan responden mengenai kepercayaan pelayanan mulai dari dimensi kehandaan,

kejujuran, kepedulian, dan kredibilitas, nampak bahwa sebelum terjadinya pandemi COVID-19 mempunyai tingkat kepercayaan



yang lebih tinggi. Hal ini tentu saja dikarena berbagai rumor yang ada bahwa, pihak rumah sakit mencari keuntungan di tengah pandemi yang terjadi.

Misalnya, bagi pasien yang meninggal dunia, serta merta banyak kasus yang di dengar oleh masyarakat dinyatakan penyebabnya adalah karena terdeteksi terkena virus COVID-19. Hal lain, semua aktivitas harus melalui PCR, atau berbagai jenis tes yang bisa mendeteksi ada tidaknya virus tersebut. Kabar yang beredar di masyarakat yang semestinya sakitnya karena influensi, demam dan lainnya pada umumnya yang terjadi, namun kenyataannya dinyatakan positif terjangkit oleh virus COVID-19.

Kondisi kepercayaan yang rendah pada saat pandemi COVID-19 ini tentu saja masih banyak sekali contoh kasus yang beredar. Hal ini pada akhirnya, sebagian besar atau bahkan seluruh masyarakat berpikiran negatif kepada pihak rumah sakit dan dengan demikian juga tujukan kepada

para tenaga kesehata (dokter, suster, perawat, petugas laboratorium, petugas *front office*).

Selanjutnya, berdampak pada ketidakpercayaan lagi, meskipun juga disadari oleh masyarakat tetap membutuhkan bantuan pihak rumah sakit, jika ada keluhan sakit. Kondisi ini bisa berakibat fatal baik untuk pihak rumah sakit maupun masyarakat itu sendiri. Bagi rumah sakit dapat menurunkan citranya sebagai lembaga yang seharusnya memberikan perlindungan kesehatan kepada segenap masyarakat. Sama halnya untuk masyarakat menjadi tidak percaya melakukan pengobatan ke rumah sakit. Dampaknya, akan lari ke berbagai alternatif lain yang kurang bisa dipertanggung jawabkan.

### Uji Instrumen

Pengujian terhadap instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
P01	.675	.915
P02	.397	.922
P03	.606	.916
P04	.578	.917
P05	.665	.915
P06	.509	.919
P07	.679	.915
P08	.416	.920
P09	.401	.921
P10	.381	.922
P11	.682	.915
P12	.453	.920
P13	.553	.918
P14	.690	.914
P15	.520	.918
P16	.834	.911

---

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>
P17	.850	.910
P18	.489	.919
P19	.811	.911

Sumber : data primer diolah (2022).

Berdasarkan tabel 2 nampak bahwa uji validitas indikator yang terdapat pada variabel penelitian mempunyai koefisien  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0.320). Hasil pengujian ini dengan demikian dinyatakan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian dinyatakan valid. Selanjutnya dijadikan dasar untuk melakukan uji reliabilitas. Nampak bahwa dari seluruh item pertanyaan, diperoleh koefisien *cronbach alpha*  $> 0.70$ , sehingga

seluruh tanggapan responden terbukti handal atau reliabel.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan uji komparatif *Wilcoxon Signed Rank Test*. Pengujian dilakukan jika *p value (Asymp.Sig)*  $< 0.05$  maka  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak) dengan demikian hipotesis yang telah dirumuskan terbukti secara ilmiah ada perbedaan. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan aplikasi SPSS 20.00 nampak sebagai berikut :

Tabel 3 : Uji Komparatif *Wilcoxon Signed Rank Test*

Sebelum - Saat Pandemi	
Z	-5.449 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

<sup>a</sup>. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

<sup>b</sup>. *Based on positive ranks.*

Sumber : data primer diolah (2022).

Tabel 3 terbukti bahwa uji *wilcoxon signed rank test* di atas, diperoleh *p value (Asymp.Sig 2- tailed)* sebesar 0,000. Hasil ini dengan demikian *p value*  $< 0.05$ . Keputusan hipotesis terbukti menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ . Artinya secara empiris terbukti ada perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19.

Hal ini disebabkan karena masyarakat memiliki keraguan dan keawatiran adanya ketakutan dan kecemasan atas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam

Sultan Agung Semarang sehingga menjadikan masyarakat menjadi tidak percaya. Hal ini tentu saja juga dibutuhkan peran dari pemerintah untuk bisa melakukan monitoring dan evaluasi, audit baik internal maupun eksternal lebih seksama.

Permasalahannya dalam penelitian Muslim, dkk. (2020) bahwa kepercayaan masyarakat itu sendiri juga rendah kepada pemerintah atas penanganan pandemi COVID-19 berbasis masyarakat. Dwi (2020) dalam kajian empirisnya membuktikan bahwa pelayanan berdampak pada tingkat

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

kepuasan dan selanjutnya menentukan kepercayaan.

### **KESIMPULAN**

Tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum pandemi COVID-19 lebih besar dibandingkan masa pandemi. Uji empiris dengan komparatif terbukti bahwa terdapat perbedaan tingkat kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh RSI Sultan Agung Semarang sebelum dengan pada saat pandemi COVID-19.

### **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka bagi pihak manajemen RSI Sultan Agung Semarang untuk segera melakukan evaluasi mulai dari SOP, job deskripsi, hingga melakukan monitoring lebih banyak lagi terhadap pelaksanaan pelayanan. Mengingat segala regulasi yang sudah disiapkan oleh pihak manajemen, namun jika tidak dilaksanakan dengan baik maka akan selalu terjadi kesalahan. Pelaksanaan atas semua hasil pemeriksaan bisa lebih transparan lagi.

Bagi para peneliti mendatang, bisa mengembangkan ke dalam uji asosiatif. Harapannya akan lebih diketahui lagi faktor-faktor yang dapat mengembalikan atau meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada rumah sakit. Tujuan jangka panjangnya, supaya masyarakat mempercayakan kesehatannya di tempat dan kepada pihak yang tepat, yaitu dokter, perawat, dan sebagainya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Chalik, Pelayanan Publik Tingkat Desa (Yogyakarta: Interpena, 2015), 22

- Alwi, I. 2018. *Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir*. Jurnal Formatif. Vol. 2. No. 2. Page : 140-148. ISSN: 2088-351X
- Hayat, (2017) Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada,) 21-23
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, (2009) Manajemen Pemasaran, Edisi 13, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 36
- Arnita Susilaningtiyas, (2015) *Implementasi karakter peduli dalam kegiatan Kemahasiswaan di fakultas ilmu sosial*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, No. 3, vol. 5
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Achmad, Sutedjo, M., Suroso, & Suprayitno, E. (2012). *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Ahimsa, Heddy Shri, 2001. *Strukturalisme Levis Straus. Mitos. dan Karya Sastra*. Galang Press. Yogyakarta
- Ainur Rohman, Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang
- Anderson, 2008; *Stretching ; Edisi VII, Alih bahasa Ella E*, Serambi Ilmu Semesta
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. PT Rineka Cipta. Jakarta
- As Mahmoedin. 2010. *Melacak Kredit Bermaslah* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan Bambang Riyanto
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Djohan, A. J. (2015). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit*

---

**Saiful Mujab, Dwi Astutik, Hesti Ristanto, Galuh Aditya dan Sudarman**

*Analisis Komparatif Tingkat Kepercayaan Masyarakat Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Rsi Sultan Agung Semarang (Kajian Sebelum Dan Pada Saat Pandemi Covid-19)*

- Swasta di Kota Banjarmasin*. Jurnal Aplikasi Manajemen.
- Donni Juni Priansa, S.P.d., S.E., M.M., Q. (2017). komunikasi pemasaran terpadu (pada era media sosial). CV Pustaka Setia. Bandung
- Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV Alfabeta. Bandung.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moments of truth in Service Competition*. Singapore : Maxwell Macmillan
- Hair, Joseph K, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis. Edisi 7. Pearson Education*. New Jersey
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Ida Ayu Rosa Dewinta dan Putu Ery Setiawan. 2016. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Profitabilitas, Leverage, dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Tax Avoidance*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Inoue T, Sakuta Y, Shimamura K, Ichikawa H, Kobayashi M, Otani R, et al. (2015) *Differences in the Pattern of Hemodynamic Response to Self-Face and Stranger-Face Images in Adolescents with Anorexia Nervosa: A Near-Infrared Spectroscopic Study*. PLoS ONE 10(7): e0132050. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0132050>.
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: RinekaCipta.
- Maharani, Astri Dhiah, (2010) *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi)*, Universitas Diponegoro Semarang. Semarang.
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi : Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Mahmoedin. 2010. *Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Mudrajad Kuncoro, (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Erlangga. Jakarta
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran Edisi kesebelas Jilid 2, Indeks*, Jakarta
- Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran Edisi kesebelas Jilid 2, Indeks*, Jakarta
- PUSTAKA Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. Bandung.
- Qodratillah, Meity Taqdir, dkk. (2011). *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu