

Kualitas Layanan Publik, Transparansi, dan Akuntabilitas sebagai Faktor Penentu Kepercayaan Masyarakat

Public Service Quality, Transparency, and Accountability as Determining Factors of Public Trust

Shofie Azizah¹, Hafidhoh Kholifah Al Rosyadah^{2*}, Versiandika Yudha Pratama³

Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid, Indonesia

*Email Correspondence: hafidhoh.kholifah.al.rosyadah@mhs.uingusdur.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of public service quality, transparency, and accountability on public trust in the village government. This study uses a quantitative method with primary data sources obtained through distributing questionnaires to village communities in Batang Regency, and successfully obtained 100 respondents. Data analysis in this study was carried out using the multiple linear regression method with the help of SPSS software version 27. The results of this study indicate that the quality of public services has a significant effect on public trust in the village government. Likewise with the accountability variable, which shows a significant effect on public trust. However, the transparency variable does not have a significant effect on public trust. Meanwhile, when viewed together, the variables of public service quality, transparency, and accountability simultaneously affect public trust. This study emphasizes the importance of these three variables in building public trust in the village government. If the village government is able to provide good service, be transparent and accountable, the community will be more confident that the government is able to manage the village well. This will increase public trust in the village government.

Keywords: Service, Transparency, Accountability, Trust.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat desa di Kabupaten Batang, dan berhasil diperoleh sebanyak 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa. Begitu juga dengan variabel akuntabilitas, yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Namun, variabel transparansi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Sementara itu, jika dilihat secara bersamaan variabel kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menegaskan pentingnya ketiga variabel tersebut dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Jika pemerintah desa mampu memberikan pelayanan yang baik, bersikap transparan serta akuntabel, masyarakat akan lebih yakin bahwa pemerintah mampu mengelola desa dengan baik. Hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Kata kunci: Pelayanan, Transparansi, Akuntabilitas, Kepercayaan.

PENDAHULUAN

Tata kelola desa di Indonesia telah berubah drastis sejak dikeluarkannya undang-undang desa baru yaitu Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. UU ini memberikan desa otonomi penuh dalam mengatur dan mengurus pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, atau tradisi yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Indonesia (Sofyani & Tahar, 2021). Sesuai dengan Undang-undang tersebut, salah satu tujuan adanya pengaturan desa adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan bersama.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu wujud hasil kerja pemerintah desa dalam mencapai tujuan sesuai dengan standar pelayanan nasional, yaitu kualitas pelayanan (Ali & Saputra, 2020). Pemerintah bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan layanan publik yang efektif, efisien, adil, dan transparan (Muhaimin et al., 2023). Salah satu undang-undang yang relevan adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia. Dalam UU ini, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebuah entitas yang secara khusus dibentuk guna memberikan layanan kepada Masyarakat. Entitas ini diantaranya dapat berupa badan hukum, departemen pemerintahan, lembaga independent, ataupun korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan publik (Lionandiva & Triandi, 2022). Selain itu dalam UU ini, etika pemerintahan diakui sebagai prinsip-prinsip dasar yang harus dijunjung tinggi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti keadilan, responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Muhaimin et al., 2023).

Pelayanan publik di sektor pemerintahan adalah perwujudan dari tugas aparatur negara dalam melayani atau mengabdikan kepada masyarakat serta negara. Pelayanan ini merupakan salah satu elemen penting dalam pemerintahan yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan Masyarakat (Rosmiati et al., 2022). Pelayanan yang baik tidak hanya berbicara tentang kualitas, tetapi juga tentang keterbukaan atau transparansi. Dengan transparansi, kepercayaan Masyarakat akan tumbuh dan semakin meningkat.

Transparansi ini merujuk pada keterbukaan dan kejelasan informasi, dimana masyarakat memungkinkan dapat mengetahui bagaimana proses penyusunan kebijakan publik, pelaksanaan, serta pencapaian yang dihasilkan. Setiap kebijakan publik seperti yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pembangunan, wajib di informasikan kepada masyarakat. Keputusan serta alasan di balik perumusan kebijakan tersebut juga harus bisa diakses oleh publik dengan mudah (Lionandiva & Triandi, 2022). Dengan adanya transparansi atau keterbukaan ini maka masyarakat dapat mengetahui semua hal tersebut, masyarakat akan merasa lebih

dihargai, dilibatkan, dan percaya bahwa pemerintah bekerja dan berupaya untuk memenuhi segala kepentingan masyarakat. Dengan kata lain, transparansi salah satu upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selain transparan, akuntabilitas juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2009) Akuntabilitas merupakan kewajiban melaporkan dan mempertanggungjawabkan suatu keberhasilan ataupun kegagalan organisasi untuk mencapai misi dan tujuan yang telah direncanakan, dengan media pertanggung jawaban yang dilaporkan secara berkala. Keberhasilan atau kegagalan akuntabilitas keuangan atas tata kelola dana desa oleh pemerintah desa diukur dari kepatuhan dan ketaatan terhadap asas partisipatif, akuntabel, transparan, tertib, dan disiplin. Dalam praktiknya banyak pemerintah desa yang belum mampu melakukan akuntabilitas dana desa dengan baik (Imawan et al., 2019).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sofyani & Tahar, (2021) yang berjudul “Peran Akuntabilitas Dan Transparansi Pemerintah Desa Indonesia Terhadap Kepercayaan Masyarakat Desa: Kasus Di Kabupaten Bantul”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada subjek dan objek penelitian serta tambahan variabel independen yaitu kualitas layanan publik. Dalam penelitian Sofyani & Tahar, (2021) subyek yang digunakan adalah aparatur pemerintah desa sendiri dan juga anggota BPD, dan objeknya yaitu pemerintah desa yang berada di Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Sedangkan dalam penelitian ini, subjek yang digunakan adalah masyarakat desa sendiri dan objek yang digunakan adalah Pemerintah Desa yang ada di Kabupaten Batang. Selain hal-hal tersebut, perbedaan penelitian ini juga terdapat pada variabel independen. Dalam penelitian Sofyani & Tahar, (2021), variabel independent yang digunakan adalah transparansi dan akuntabilitas sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan publik, transparansi dan akuntabilitas. Peneliti menambahkan variabel kualitas pelayanan publik karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan karena layanan publik yang diterima, pada akhirnya akan mendorong tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana desa yang berperan sebagai faktor penentu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa di Kabupaten Batang.

TINJAUAN PUSTAKA

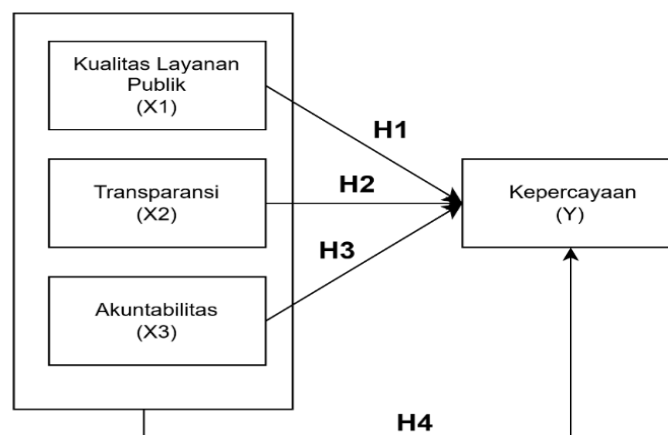
Teori Legitimasi

Teori legitimasi pertama kali dipopulerkan oleh John Dowling dan Jeffrey Pfeffer pada tahun 1975, menjelaskan bahwa legitimasi adalah kondisi di mana

organisasi berhasil menyelaraskan nilai-nilai dan tindakannya dengan harapan atau norma yang berlaku dalam Masyarakat (Putra et al., 2023). Ketika terjadi perbedaan antara nilai-nilai yang dianut organisasi dengan nilai-nilai masyarakat, maka legitimasi organisasi akan berada dalam posisi terancam. Keberadaan suatu organisasi sangat ditentukan oleh masyarakat, karena hubungan antara keduanya saling mempengaruhi. Dengan demikian, diperlukan kontrak sosial yang baik agar terjadi keseimbangan sehingga tercipta kesepakatan yang melindungi kepentingan organisasi. Kontrak sosial harus mampu memotivasi para direktur untuk mematuhi nilai-nilai, norma, dan batasan tertentu dari masyarakat dengan menerapkan struktur dan proses tanggung jawab sosial yang memadai (Velte, 2021).

Legitimasi pemerintah desa dapat diperoleh dan dipertahankan melalui tiga elemen yaitu kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas. Kualitas layanan publik yang baik memungkinkan pemerintah desa memenuhi ekspektasi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik. Transparansi dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan membantu menciptakan kepercayaan dengan menunjukkan bahwa pemerintah terbuka dan jujur dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, akuntabilitas memastikan pemerintah bertanggung jawab kepada publik atas kebijakan dan tindakannya, yang memperkuat legitimasi di mata masyarakat karena merasa kepentingan publik diutamakan. Ketiga elemen ini menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Adapun gambar kerangka berpikir atau hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Gunawan, 2023). Pelayanan yang dilakukan secara ramah

tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik merupakan ciri pelayanan yang baik (Hasibuan, 2005:152). Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara (Damayanti et al., 2019). Ketika pelayanan publik dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan, masyarakat akan merasa bahwa pemerintah menjalankan fungsinya dengan benar dan sesuai harapan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian milik Rapindo et al (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi Tingkat kepercayaan muzaki. Hal tersebut sejalan dengan penelitian milik Setyowati (2022) kualitas pelayanan mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap Tingkat kepercayaan muzaki. Penelitian lain yang meneliti hubungan antara pelayanan publik dan kepercayaan yaitu penelitian milik Ratri (2024) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan masyarakat dalam membayar zakat, infaq, dan sedekah. Hasil ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik.

Berdasarkan konsep hubungan antar variabel dan temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dapat memberikan pengaruh terhadap Tingkat kepercayaan Masyarakat.

H1: kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat desa

Transparansi

Transparansi berarti suatu keterbukaan secara nyata, menyeluruh, dan memberi ruang kepada seluruh lapisan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pengelolaan sumber daya publik (Zarkasyi, 2008). Transparansi dalam anggaran berarti setiap masyarakat memiliki hak terkait perencanaan penganggaran, yaitu hak untuk mengetahui, hak untuk mengamati dan menghadiri pertemuan publik, hak untuk menyampaikan pendapat, hak untuk mendapatkan dokumen publik, serta hak untuk menerima informasi (Kristianten, 2006). Dengan transparansi yang baik proses pengelolaan sumber daya publik berlangsung dengana adil dan jujur. Transparansi menjadi elemen kunci yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat, karena dengan keterbukaan informasi, masyarakat merasa lebih terlibat dan percaya bahwa pemerintah desa bertindak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Penelitian oleh Sofyani et al., (2021) menyatakan bahwa transparansi berhubungan positif dengan kepercayaan masyarakat desa. Sedangkan penelitian Sofyani & Tahar (2021) menemukan bahwa transparansi meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penelitian lain milik Wirawan & Yaya (2024) menunjukan

transparansi pemerintah desa juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat desa. Studi ini menunjukkan bahwa ketika pemerintah terbuka dan memberikan akses kepada masyarakat untuk mengetahui dan ikut serta dalam proses pengelolaan anggaran, maka kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Berdasarkan konsep hubungan antar variabel dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada paragraph sebelumnya, dapat diambil Kesimpulan bahwa transparansi dalam pengelolaan dana desa oleh pemerintah desa mempengaruhi Tingkat kepercayaan Masyarakat. Maka hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat desa.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, badan hukum, atau pimpinan organisasi kepada pihak yang berhak atau berwenang untuk memintanya (Halim & Ikbah, 2012). Tujuan dari akuntabilitas bukanlah untuk mencari kesalahan atau memberikan hukuman, melainkan untuk meningkatkan kinerja (Sangki et al., 2017). Dengan demikian, akuntabilitas menciptakan sebuah hubungan saling percaya antara pemerintah dan masyarakat, di mana setiap pihak memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas dalam menjalankan fungsi publik. akuntabilitas menciptakan keterkaitan yang jelas antara tanggung jawab pemerintah dan harapan masyarakat, sehingga membantu pemerintah mempertahankan legitimasinya di mata publik. Ketika pemerintah mampu bertindak akuntabel, hal ini memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa kekuasaan yang dijalankan sesuai dengan norma dan nilai sosial, yang pada gilirannya memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat.

Penelitian milik Aprilia (2019) mengindikasikan semakin pengelolaan alokasi dana desa yang akuntabel berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian milik Gunawan (2023) yang menyatakan hasil akuntabilitas pengelolaan dana desa berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat Penelitian lain milik Djafar et al., (2024) akuntabilitas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa di Desa Payu Kecamatan Mootilango, kabupaten Gorontalo. Berdasarkan konsep hubungan antar variabel dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan pengelolaan dana memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

H3: Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat desa.

Kualitas Layanan, Transparansi, Dan Akuntabilitas

Kualitas layanan yang baik, di mana pemerintah atau penyedia layanan memenuhi ekspektasi masyarakat, berperan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Selain itu, transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik, yang ditandai dengan keterbukaan informasi dan kemudahan akses, memungkinkan masyarakat untuk melihat bagaimana kebijakan dijalankan dan sumber daya dikelola, sehingga memperkuat kepercayaan. Akuntabilitas, sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil, memberikan jaminan bahwa pemerintah bekerja sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi publik. Sehingga dengan kualitas layanan yang baik, pengelolaan dana yang transparansi dan akuntabilitas menjadi Masyarakat percaya kepada pemerintah desa.

Penelitian milik Ratri (2024) Secara simultan menunjukkan bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepercayaan masyarakat dalam membayar zakat, infaq, dan sedekah pada BAZNAS. Selanjutnya penelitian milik Rapindo et al (2021) menyatakan akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan muzakki dalam menyalurkan zakat pada BAZNAS Provinsi Riau. Selanjutnya yaitu penelitian milik Setyowati (2022) menunjukan akuntabilitas dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan muzakki, sedangkan transparansi tidak berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan Muzakki. Berdasarkan konsep hubungan antar variabel dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik, tranparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan pengelolaan dana memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

H4: Kualitas pelayanan publik, tranparansi dan akuntabilitas berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat desa

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Batang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Sumber data penelitian ini bersumber dari data primer yang didapatkan dari pengisian kuisisioner masyarakat desa di Kabupaten Batang (>17 tahun) mengenai kualitas layanan publik, transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa di Kabupaten Batang yang berjumlah 293.737 jiwa. Adapun jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 10%. Jumlah sampel berdasarkan perhitungan rumus solvin berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan publik

pemerintah desa, Masyarakat yang berumur 17 tahun keatas, dan Masyarakat yang telah menetap di Kabupaten Batang selama lebih dari satu tahun. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan skala *Likert* 4 poin yaitu sangat tidak setuju = 1, tidak setuju = 2, setuju = 3, dan sangat setuju = 4. Indikator kuesioner mengenai tranparansi dan akuntabilitas diadopsi dari penelitian milik Sofyani & Tahar (2021) dan Oktavia (2020).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 27. Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel independen (X) yaitu kualitas layanan publik (X1), transparansi (X2), dan akuntabilitas (X3) serta variabel dependen yaitu kepercayaan Masyarakat (Y). Adapun indikator pengukuran masing-masing variabel termuat dalam tabel berikut.

Tabel 2. Indikator-Indikator Kuesioner

NO	Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas layanan publik (X1)	a. Kecepatan b. Kepuasan c. Ketepatan d. Kemudahan akses	Likert
2	Transparansi (X2)	a. Publikasi informasi b. Aksesibilitas informasi c. Keterbukaan d. Kejelasan informasi	Likert
3	Akuntabilitas (X3)	a. Pelaporan b. Pelaksanaan program c. Keterbukaan d. Pengawasan	Likert
4	Kepercayaan Masyarakat (Y)	a. Pengelolaan dana b. Kepentingan masyarakat c. Keterbukaan informasi d. Pertanggung jawaban	Likert

Sumber: data diolah (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

Pengujian awal pada penelitian ini adalah uji instrumen yaitu uji validitas dan reabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu instrumen dalam pengukuran, sedangkan uji reliabilitas akan menggambarkan konsistensi alat ukur, yang berarti bahwa alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dirangkum pada tabel 2 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Uji Validitas				Uji Reliabilitas	
	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan	Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	X1.1	0,672	0,256	VALID	0,914	RELIABEL
	X1.2	0,598	0,256	VALID		
	X1.3	0,688	0,256	VALID		
	X1.4	0,527	0,256	VALID		
Transparansi (X2)	X2.1	0,662	0,256	VALID		
	X2.2	0,763	0,256	VALID		
	X2.3	0,752	0,256	VALID		
	X2.4	0,744	0,256	VALID		
Akuntabilitas (X3)	X3.1	0,660	0,256	VALID		
	X3.2	0,627	0,256	VALID		
	X3.3	0,771	0,256	VALID		
	X3.4	0,731	0,256	VALID		
Kepercayaan Masyarakat (Y)	Y.1	0,683	0,256	VALID		
	Y.2	0,430	0,256	VALID		
	Y.3	0,672	0,256	VALID		
	Y.4	0,637	0,256	VALID		

Sumber: data diolah (2024)

Dari tabel diatas terlihat bahwa seluruh indikator pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item indikator pernyataan quisioner adalah valid. Sementara, untuk uji reliabilitas sendiri nilai cronbach alpha untuk semua variabel yaitu 0,914 yang mana lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk pengujian selanjutnya yaitu uji asumsi klasik, yang digunakan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk analisis linear berganda. Pada uji ini terdiri dari 3 uji yaitu uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas. Uji normalitas dilakukan guna mengetahui semua nilai residual terdistribusi dengan normal. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Kemudian yang terakhir yaitu uji multikolinieritas dimana uji ini berfungsi untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Uji Statistik	Value		Keterangan
Uji normalitas	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,051		Data berdistribusi normal
Uji heteroskedastisitas	<i>Glejser</i>	KPP: 0,079 TRA: 0,819 AKT: 0,373		Tidak terjadi gejala Heterokedastsitas
Uji multikolinieritas	KPP Trans Akun	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Tidak terjadi multikolinieritas
		0,633	1,581	
		0,458	2.185	
		0,398	2.514	

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji asumsi klasik menunjukan bawah penelitian yang dilakukan terbebas dari masalah asumsi klasik. Hal tersebut ditunjukan oleh uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* hasil *asympt sig (2-tailed)* sebesar 0,051 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data terdistribusi secara normal. Kemudian pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* seluruh nilai signifikansi variabel lebih besar dari 0,05, yang artinya tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada data penelitian. Terakhir yaitu uji multikolinieritas diperoleh hasil nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF* < 10. Maka model regresi dinyatakan bebas dari multikulinieritas. Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan memenuhi persyaratan uji asumsi klasik dan dapat dilanjutkan tahap selanjutnya yaitu uji regresi linier berganda.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen pada model regresi maka harus dilakukan uji regresi linier berganda dengan *software* IBM SPSS Statistik 27. Berikut adalah hasil uji yang dilakukan:

Tabel 5. Hasil Analisis Linear Berganda

Variabel independen	Koefisien (B)	t value	Sig
Constant	3,489		
KPP (X1)	0,254	3,251	0,002
Trans (X2)	-0,042	-0,564	0,574
Akun (X3)	0,487	4.672	<0,001

Variabel Dependen : Kepercayaan masyarakat

F-hit : 31,971

F Sig. : <0,001

R^2 Ajd : 0,484

Sumber: data diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis diatas nilai *Rsquare* sebesar 0,484 atau 48,4% kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas, sisanya sebesar 51,6% berasal dari pengaruh diluar ketiga variabel tersebut. Nilai F hitung sebesar 31,971 dengan nilai signifikansi $< 0,001$ kurang dari 0,05 maka ketiga varibel dapat dikatakan layak dalam mempengaruhi kepercayaan Masyarakat. Berdasrkan hasil uji t terlihat bahwa nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar $0,002 < 0,05$ dan variabel akuntabilitas sebesar $0,001 < 0,05$, dengan demikian hipotesis pertama dan ketiga diterima yang Sedangkan nilai signifikansi pada variabel kedua atau transparansi yaitu $0,574 > 0,05$ dengan demikian hipotesis kedua ditolak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Masyarakat (H1)

Hasil uji statistik diperoleh nilai signifikasi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat yaitu 0,002 yang mana nilai signifikasi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$) hal tersebut menunjukan bahwa hipotesis pertama diterima. Kesimpulanya kualitas pelayanan publik di pemerintah Desa Kabupaten Batang mampu mempengaruhi kepercayaan Masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau Perusahaan (Rapindo et al., 2021). Dengan kualitas pelayanan publik yang baik, mampu meningkatkan kepercayaan Masyarakat kepada pemerintah desa. Penelitian ini didukung oleh penelitian milik Nugraha (2019) dan Rapindo et al (2021), yang menunjukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan muzzaki dalam menyalurkan zakat.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kepercayaan Masyarakat (H2)

Hasil uji statistik diperoleh nilai signifikasi transparansi terhadap kepercayaan masyarakat yaitu 0,574, yang mana hasil tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,574 > 0,05$) menunjukan bahwa hipotesis kedua ditolak. Kesimpulanya transparansi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. Meskipun transparansi sering kali diasumsikan sebagai faktor dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, namun pada penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan wawasan yang dimiliki masyarakat. Meskipun pemerintah desa telah berupaya semaksimal mungkin untuk menerapkan prinsip transparansi, rendahnya pemahaman masyarakat menciptakan kesenjangan informasi. Akibatnya, masyarakat tidak mampu sepenuhnya memahami informasi

transparansi yang disampaikan pemerintah desa (Wirawan & Yaya, 2024). Selain itu korupsi atau penyalahgunaan wewenang yang pernah terjadi, dapat mengurangi kepercayaan masyarakat, terlepas dari upaya transparansi yang dilakukan oleh pemerintah desa. Masyarakat cenderung mengingat pengalaman negatif dan ini dapat menghalangi Masyarakat untuk mempercayai informasi yang disampaikan. Masyarakat selalu berasumsi bahwa kejadian korupsi pada pemerintahan sebelumnya akan terjadi lagi (Silaban et al., 2024). Oleh karena itu, meskipun pemerintah desa telah menerapkan transparansi dengan baik hal tersebut tidak dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa. Sehingga dapat dikatakan bahwa transparansi ini tidak berpengaruh terhadap kepercayaan publik.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian milik Gunawan (2023) yang menyimpulkan bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian milik Nugraha (2019) yang menyimpulkan transparansi pada BAZNAS tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan muzaki.

Pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan Masyarakat (H3)

Berdasarkan hasil statistik, diketahui bahwa akuntabilitas terhadap kepercayaan Masyarakat memiliki nilai signifikansi $<0,001$ yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($<0,001 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Semakin meningkatnya akuntabilitas pemerintah desa di Kabupaten Batang dalam mengelola desa, maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa. Ketika akuntabilitas meningkat, masyarakat akan merasa lebih percaya dan yakin bahwa pemerintah desa mampu mengelola dana desa dan juga sumber daya secara adil, efisien serta efektif.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Walidah & Anah (2020) yang menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan donator. Selain itu penelitian ini juga didukung oleh penelitian Aprilia (2019) yang menyimpulkan bahwa akuntabilitas pengelolaan alokasi dana desa berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, artinya semakin tinggi tingkat akuntabilitas maka kepercayaan masyarakat akan semakin baik juga.

Pengaruh kualitas pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan Masyarakat (H4)

Hasil statistik menunjukkan bahwa pada hasil uji F atau simultan, nilai signifikansi ketiga variabel independen yaitu kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas yaitu $<0,001$. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa H4 diterima, dengan diterimanya H4 ini

maka seluruh variabel independen penelitian terdapat pengaruh secara bersamaan terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah desa yang ada di Kabupaten Batang. Artinya, jika pemerintah desa di Kabupaten Batang mampu memberikan pelayanan yang baik, bersikap transparan serta akuntabel dalam mengelola dana desa, maka secara otomatis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa akan meningkat. Masyarakat akan memiliki kepercayaan bahwa pemerintah desa mampu mengelola desa dengan baik dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sopian (2019) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap pengumpulan dana zakat di BAZNAS Kabupaten Sukabumi. Selain itu, penelitian Ratri (2024) menunjukkan hasil bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Kepercayaan masyarakat dalam membayar zakat, infaq, dan sedekah pada BAZNAS.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian statistik dan juga pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan publik (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Y). Hal ini karena dengan kualitas pelayanan publik yang baik, mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa. Sedangkan variabel transparansi (X2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini diduga akibat keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap informasi transparansi yang disampaikan serta pengaruh pengalaman negatif sebelumnya sehingga kepercayaan masyarakat menurun. Variabel akuntabilitas (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Y). Ketika tingkat akuntabilitas meningkat, artinya pemerintah desa mampu mengelola dana atau sumber dana desa dengan baik, hal itu yang membuat masyarakat lebih percaya terhadap pemerintah desa. Sementara itu, jika dilihat dari pengaruhnya secara bersamaan, variabel kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi layanan berkualitas, transparansi yang optimal, dan akuntabilitas yang tinggi sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa di Kabupaten Batang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Saputra, A. (2020). *TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA PEMATANG JOHAR*. 14, 564-584.
- Aprilia, I. (2019). *Determinan Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Alokasi Dana Desa dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Masyarakat*. *Akurasi* :

- Jurnal Studi Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 109-122.
<https://doi.org/10.29303/akurasi.v2i2.18>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikmm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.
<https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Djafar, H., Monoarfa, R., & Husain, S. P. (2024). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Desa: Studi kasus: Desa Payu Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(5), 3929-3944.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1377>
- Gunawan, R. M. (2023). PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT DITINJAU DALAM PERSPEKTIF AKUNTANSI SYARIAH (Studi di Desa Talang Baru Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan). In *Repository UIN Raden Intan Lamoung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Halim, A., & Ikbali, M. (2012). *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Imawan, A., Irianto, G., & Prihatiningtias, Y. W. (2019). Peran Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Membangun Kepercayaan Publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 10(1). <https://doi.org/10.18202/jamal.2019.04.10009>
- Kristianten. (2006). *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Rineka Cipta.
- Lionandiva, G., & Triandi, T. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(3), 607-616. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i3.1604>
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik* (Pertama). ANDI.
- Muhaimin, H., Ichwan, W., Basith, R. A., Veryanto, D. R., Kunci, K., Pemerintahan, E., Pelayanan, ;, & Kepercayaan, P. ; (2023). Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat. *Journal Law and Government*, 1(2), 122-132.
- Nugraha, E. (2019). PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN KUALITAS PELAYANAN LEMBAGA PENGELOLA ZAKAT TERHADAP KOMITMEN MUZAKKI: KEPERCAYAAN MUZAKKISEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *AKUNTABILITAS: JURNAL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN AKUNTANSI*, 13(2), 167-186.
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/ja/article/view/9592/4937>
- Oktavia, N. (2020). *PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DANA DESA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI DESA TALANG KEBUN KECAMATAN LUBUK SANDI KABUPATEN SELUMA*. IAIN Bengkulu.

- Putra, I., Sanjaya, I. K. P. W., & Manuaba, I. B. M. P. (2023). Sustainability Accounting as a Factor Affecting Corporate Image Viewed from the Perspective of Legitimation Theory. *Ijmrap.Com*, 6(2), 120-125. <http://ijmrap.com/wp-content/uploads/2023/07/IJMRAP-V6N2P34Y23.pdf>
- Rapindo, Aristi, M. D., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Akuntabilitas , Transparansi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki Dalam Menyalurkan Zakat Pada Baznas Provinsi Riau. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 121-135.
- Ratri, R. D. (2024). *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PENGELOLA ZAKAT TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR ZAKAT, INFAQ, DAN SEDEKAH DI BAZNAS KOTA BANDAR LAMPUNG*. UIN Raden Intan Lampung.
- Rosmiati, R. A., Darmono, H., & Shadiq, T. F. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Jurnal Pemandhu*, 3(1), 19-30.
- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DESA (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 12.
- Setyowati, E. (2022). *PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LAZISMU KOTA DAN KABUPATEN MAGELANG*. PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MUZAKKI DI LAZISMU KOTA DAN KABUPATEN MAGELANG.
- Silaban, D. G., Situmorang, W. A., Ginting, R. K., Sitohang, F. M., Yani, N. W., & Hadiningrum, S. (2024). Dampak Kurangnya Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Pembangunan Lokal dan Kesejahteraan Masyarakat. *JRP: Jurnal Relasi Publik*, Vol. 2(1), 28-36.
- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2021). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 18(3), 397-418. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JAOC-06-2020-0070>
- Sofyani, H., & Tahar, A. (2021). Peran Akuntabilitas Dan Transparansi Pemerintah Desa Indonesia Terhadap Kepercayaan Masyarakat Desa: Kasus Di Kabupaten Bantul. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 4(1), 10-25. <https://doi.org/10.22219/jaa.v4i1.16481>
- Sopian, P. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP PENGUMPULAN DANA ZAKAT (Studi kasus pada BAZNAS kabupaten sukabumi)*.
- Velte, P. (2021). Determinants and consequences of corporate social responsibility assurance: a systematic review of archival research. *Society and Business*

Review, 16(1), 1-25.

- Walidah, Z. N., & Anah, L. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Lembaga dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur Lembaga Amil Zakat Ummur Quro (Laz- Uq) Jombang. *JFAS : Journal of Finance and Accounting Studies*, 2(2), 90-104. <https://doi.org/10.33752/jfas.v2i2.189>
- Wirawan, R. F., & Yaya, R. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Keadilan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Desa: Apakah Kepuasan Masyarakat Memediasi? *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 87-104. <https://doi.org/10.18196/rabin.v8i1.20334>
- Zarkasyi, W. (2008). *Good Corporate Governance: Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*. Alfabeta.