

## Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Informasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Masyarakat: Studi Pemerintah Kecamatan Laweyan Surakarta

Anggara Hendra Saputra<sup>1</sup>, Indra Lila Kusuma<sup>2</sup>, LMS Kristiyanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia, Sukoharjo, Indonesia.

### Alamat Email:

[anggarahendra9@gmail.com](mailto:anggarahendra9@gmail.com)<sup>1</sup>, [lilasofyan79@gmail.com](mailto:lilasofyan79@gmail.com)<sup>2</sup>, [lms.kristiyanti@yahoo.co.id](mailto:lms.kristiyanti@yahoo.co.id)<sup>3</sup>

### Sitasi Artikel:

Saputra, A. H., Kusuma, I. L., & Kristiyanti, L. (2026). Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Informasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Masyarakat: Studi Pemerintah Kecamatan Laweyan Surakarta. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis*, 5(1), 47–54. <https://doi.org/10.53088/jikab.v5i1.171>

**Abstract:** *This study aims to analyze the effect of service quality, accountability, and transparency of financial information on public trust in Laweyan District. The research method used is quantitative with a survey approach. The sample in this study amounted to 100 respondents consisting of sub-district/urban village service and finance officials, RT heads, and the general public. Data analysis techniques used include descriptive statistical tests, data instrument tests, classical assumption tests, and hypothesis tests with the help of SPSS software version 23. The results of the regression test show that service quality has a significant effect on public trust, which means that the better the public service provided, the more public trust will increase. Accountability has also been shown to have a significant effect, indicating that clear accountability for financial management and government performance encourages public trust. Furthermore, transparency of financial information also has a significant effect, indicating that openness of information on public fund management can increase public trust in the government. These findings indicate that improving service quality, accountability, and transparency together can strengthen public trust in the Laweyan District government.*

**Keywords:** *accountability, financial information transparency, public trust, service quality.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi informasi keuangan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan Laweyan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdiri dari pejabat pelayanan dan keuangan kecamatan/kelurahan, ketua RT, serta masyarakat umum. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji statistik deskriptif, uji instrumen data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan bantuan software SPSS versi 23. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, yang berarti semakin baik pelayanan publik yang diberikan, maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat. Akuntabilitas juga terbukti berpengaruh signifikan, menunjukkan bahwa pertanggungjawaban yang jelas atas pengelolaan keuangan dan kinerja pemerintah mendorong kepercayaan publik. Selanjutnya, transparansi informasi keuangan juga berpengaruh secara signifikan, yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pengelolaan dana publik dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi secara bersama-sama dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan Laweyan.

**Kata Kunci:** akuntabilitas, kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, transparansi informasi keuangan.

## 1. Pendahuluan

Latar belakang penelitian ini berfokus pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kecamatan Laweyan. Tanpa adanya kepercayaan, pelayanan publik cenderung tidak dimanfaatkan secara optimal, program pembangunan berpotensi ditolak, dan muncul persepsi negatif terhadap pengelolaan keuangan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah kecamatan untuk memastikan bahwa setiap tindakan dan kebijakan yang dijalankan terutama dalam hal kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi informasi keuangan mampu menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan publik.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Wididana, (2017) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, (2019) akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, Oktavia, (2020) transparansi memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan masyarakat. Namun, studi lain, seperti yang dilakukan oleh Saroji, (2019) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, Sofyani & Tahar, (2021) akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat, Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, (2019) yang menyatakan bahwa transparansi tidak berdampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat desa. Hal ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam temuan mengenai dampak akuntabilitas dan transparansi terhadap kepercayaan publik, sehingga menyoroti perlunya penyelidikan tambahan.

Alasan diadakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat di Kecamatan Laweyan. Hasil dari studi ini diharapkan mampu

memberikan masukan strategis guna memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Pertanyaan tujuan dari penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan? Dengan menjawab pertanyaan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi berbasis data bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

## 2. Tinjauan Teoritis

Kerangka teoritis dalam penelitian ini berfokus pada interaksi antara kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan. Teori *good governance* menekankan bahwa pemerintahan yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat, jika dijalankan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang responsif.

Menurut Putri & Utomo, (2017) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai parameter untuk mengevaluasi apakah suatu produk atau layanan memiliki manfaat sesuai harapan. Dengan kata lain, suatu layanan dianggap berkualitas jika mampu berfungsi sebagaimana mestinya dan memberi penerima nilai utilitas yang mereka antisipasi. Akibatnya, saat mengevaluasi kualitas produk atau layanan, kualitas layanan merupakan metrik yang krusial.

Mardiasmo, (2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas merujuk pada kewajiban untuk mempertanggungjawabkan seluruh tindakan kepada pihak yang memiliki kepentingan. Dengan kata lain, orang yang diberi amanah (agen) wajib memberitahukan kepada orang yang berwenang menuntut pertanggungjawaban atas segala tindakan yang dilakukan, dan juga wajib membuat



laporan beserta dokumen pendukung.

Transparansi berarti bahwa pemerintah memberi tahu orang yang membutuhkan informasi tentang aktivitas pengelolaan sumber daya masyarakat (Tahir, 2015). Bersama dengan data lain yang akan digunakan pihak bersangkutan untuk memberitahukan keputusan politik, sosial, dan ekonomi mereka, pemerintah juga harus mengungkapkan data keuangan.

Menurut Haning *et al.*, (2020). kepercayaan publik adalah gagasan bahwa pemerintah memiliki wewenang untuk melaksanakan kebijakan yang telah diputuskan untuk kepentingan terbaik bagi masyarakat. Persepsi masyarakat atau kelompok terhadap kemampuan lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan publik dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masyarakat dikenal sebagai kepercayaan publik.

Penelitian ini berupaya mengisi gap dalam literatur dengan menganalisis bagaimana ketiga variabel ini kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan tinjauan teoritis ini, hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan.

H2: Terdapat pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan.

H3: Terdapat pengaruh transparansi terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Laweyan. Desain ini memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan terstruktur, sehingga hasil yang diperoleh dapat diolah secara

statistik untuk mendapatkan temuan yang objektif dan dapat diandalkan. Dengan pendekatan kuantitatif, peneliti dapat mengukur hubungan antar variabel dengan lebih tepat dan menghasilkan rekomendasi yang berbasis data.

Objek penelitian ini berfokus pada otoritas pemerintah dan masyarakat umum di Kecamatan Laweyan. Sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti pejabat kecamatan dan kelurahan bagian pelayanan dan bagian keuangan, serta ketua RT dan masyarakat umum Kecamatan Laweyan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertulis akan disebarkan kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai pendapat dan pengalaman mereka terkait kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi. Kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap responden terhadap setiap pernyataan. mengenai kondisi yang diteliti.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang perlu didefinisikan secara operasional. Pertama, kualitas pelayanan (X1) yang menjadi pengalaman pertama masyarakat berinteraksi dengan pemerintah. Kedua, akuntabilitas (X2) menunjukkan apakah pemerintah dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya. Ketiga, transparansi (X3) memastikan masyarakat tahu dan paham ke mana dana publik dialokasikan. Terakhir, kepercayaan masyarakat (Y) adalah tingkat kesejahteraan yang dirasakan oleh masyarakat, diukur melalui aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi. Definisi yang jelas ini akan membantu dalam pengukuran dan analisis data.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel independent, yaitu kualitas pelayanan,



akuntabilitas, dan transparansi terhadap variabel dependen, yaitu kepercayaan masyarakat. Sebelum melakukan analisis, uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu, analisis asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan autokorelasi juga akan dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan valid. Hasil dari analisis ini akan diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan membahas implikasi dari temuan yang diperoleh.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang terdiri atas pejabat kecamatan dan kelurahan pada bagian pelayanan dan keuangan, ketua RT, serta masyarakat umum di Kecamatan Laweyan. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebanyak 64 orang (64%) adalah laki-laki, sedangkan sisanya 36 orang (36%) adalah perempuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa responden penelitian didominasi oleh laki-laki.

Berdasarkan karakteristik usia, responden terbagi ke dalam beberapa kelompok. Sebanyak 29 responden (29%) berusia 20–30 tahun, 19 responden (19%) berusia 31–40 tahun, 20 responden (20%) berusia 41–50 tahun, 28 responden (28%) berusia 51–60 tahun, dan 4 responden (4%) berusia di atas 60 tahun. Distribusi ini menunjukkan bahwa kelompok usia 20–30 tahun merupakan kelompok terbesar dalam penelitian, meskipun secara keseluruhan sebaran usia relatif merata pada rentang usia produktif hingga pra-pensiun.

Ditinjau dari jabatan, sebanyak 11 responden (11%) merupakan pegawai bagian keuangan, 11 responden (11%) pegawai bagian pelayanan, 28 responden (28%) menjabat sebagai ketua RT, dan 50 responden (50%) merupakan masyarakat umum. Dengan demikian, mayoritas responden dalam

penelitian ini berasal dari kelompok masyarakat umum, yang mencerminkan dominasi perspektif publik dalam data yang dikumpulkan.

Selanjutnya uji validitas menunjukkan kategori valid karena nilai  $r$  yang dihitung lebih besar dari  $r$  tabel, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.1, data dari semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid.

Tabel 4. 1 Uji Validitas

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,905	0,1966	Valid
2	0,900	0,1966	Valid
3	0,897	0,1966	Valid
4	0,895	0,1966	Valid
5	0,908	0,1966	Valid
6	0,877	0,1966	Valid
7	0,880	0,1966	Valid
8	0,830	0,1966	Valid
9	0,897	0,1966	Valid
10	0,852	0,1966	Valid
11	0,901	0,1966	Valid
12	0,891	0,1966	Valid
13	0,894	0,1966	Valid
14	0,906	0,1966	Valid
15	0,907	0,1966	Valid
16	0,846	0,1966	Valid
17	0,857	0,1966	Valid
18	0,781	0,1966	Valid
19	0,800	0,1966	Valid
20	0,819	0,1966	Valid

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,941	0,70	Kredibel
Akuntabilitas	0,918	0,70	Kredibel
Transparansi	0,941	0,70	Kredibel
Kepercayaan Masyarakat	0,878	0,70	Kredibel

Informasi di atas menunjukkan bahwa instrumen kuesioner tersebut dianggap reliabel karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Tabel 4. 3 Uji Normalitas

One Sample Kolmogorov - Smirnov	Perbandingan	Nilai Signifikansi	Keterangan
0,150	Lebih Besar (>)	0,05	Normal

Data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa uji normalitas disalurkan normal.

Tabel 4. 4 Uji Multikolinialitas

Variabel	Nilai Uji Tolerance	Nilai Uji VIF
Kualitas Pelayanan	0,966	1,035
Akuntabilitas	0,996	1,004
Transparansi	0,965	1,037



Mengingat nilai tolerance > dari 0,1 dan nilai VIF < 10, maka, tabel 4.4 memperlihatkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dengan model regresi.

Dalam riset ini, autokorelasi dilakukan dengan mamakai uji Durbin Watson. Menurut uji ini, masalah autokorelasi tidak terdapat dalam model regresi jika:

$$du < d < 4-du$$

dimana :

d: nilai durbin Watson hitung

du: nilai batas atas / upper durbin Watson tabel

$$1,7364 < 1,768 < 4 - 1,7364$$

$$1,7364 < 1,768 < 2,2636$$

Berdasarkan hasil uji Durbin-Watson, model regresi bebas dari masalah autokorelasi karena nilai Durbin-Watson yang dihitung lebih besar dari nilai batas atas tabel Durbin-Watson dan kurang dari 4 dikurangi nilai batas atas tabel Durbin-Watson.

Tabel 4. 5 Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefisien	
	B	Std. Error
(Constant)	1,578	1,103
Kualitas Pelayanan	0,324	0,039
Akuntabilitas	0,378	0,040
Transparansi	0,268	0,039

Untuk model regresi yang ada diatas adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1,578 + 0,324X_1 + 0,378X_2 + 0,268X_3 + e$$

Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut dengan menggunakan hasil persamaan regresi berganda..

- Angka konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1,578 menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat naik sebesar 1,578 jika variabel akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan bernilai nol (0).
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) bernilai positif (+) sebesar 0,324 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat satu satuan maka variabel kepercayaan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,324, begitu pula sebaliknya.
- Nilai koefisien regresi variabel akuntabilitas (X2) bernilai positif (+) sebesar 0,378 maka

dapat diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat satu satuan maka variabel kepercayaan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,378, begitu pula sebaliknya.

- Nilai koefisien regresi variabel transparansi (X3) bernilai positif (+) sebesar 0,268 maka dapat diartikan bahwa jika variabel X3 meningkat satu satuan maka variabel kepercayaan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,268, begitu pula sebaliknya.

Tabel 4. 6 Uji F

Variabel	Fhitung	Ftabel	Pvalue	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat (Y)	80,625	2,699393	0,000	Model Layal

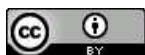
Karena nilai signifikansi 0,000 < dari 0,05 atau 5%, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.6, maka variabel independen dianggap memiliki dampak pada variabel dependen, yang menunjukkan bahwa penelitian ini bermanfaat.

Tabel 4. 7 Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	p value	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	8,311	1,98498	0,000	Berpengaruh
Akuntabilitas (X2)	9,344	1,98498	0,000	Berpengaruh
Transparansi (X3)	6,818	1,98498	0,000	Berpengaruh

Berikut ini adalah data yang berkaitan dengan informasi dari tabel 4.7.

- Karena nilai thitung (8,311) pada variabel kualitas layanan lebih tinggi dari nilai ttabel (1,985) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 5% atau 0,05, maka Ho ditolak yang mengindikasikan bahwa H1 diterima dan variabel kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.
- Nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai thitung (9,344) pada variabel akuntabilitas lebih tinggi dari nilai ttabel (1,985), maka Ho ditolak, menunjukkan bahwa H2 diterima dan variabel akuntabilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepercayaan publik.
- Nilai thitung pada variabel transparansi (6,818) lebih tinggi dari nilai ttabel (1,985), dan



6 Saputra, A. H., Kusuma, I. L., & Kristiyanti, L. (2026). *Kualitas Pelayanan, Akuntabilitas, dan Transparansi Informasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Masyarakat: Studi Pemerintah Kecamatan Laweyan Surakarta.*

nilai signifikansinya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Akibatnya,  $H_0$  ditolak yang mengindikasikan bahwa  $H_3$  diterima yang menandakan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik.

Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
0,846	0,716	0,707	1,234

Dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,707 (70,7%), data di atas menunjukkan bahwa variabel independent kualitas layanan, akuntabilitas, dan transparansi memiliki dampak yang lebih kuat terhadap variabel dependen, yaitu kepercayaan publik. Nilai Adjusted R Square yang tersisa, 0,293 (29,3%), mungkin berasal dari variabel eksternal.

#### 4.2. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen yaitu kualitas layanan (X1), akuntabilitas (X2), dan transparansi (X3) terhadap 1 variabel dependen, yaitu kepercayaan masyarakat (Y), di Kecamatan Laweyan. Temuan-temuan tersebut dibahas sebagai berikut.

##### Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan di Kecamatan Laweyan mendapatkan hasil baik. Ini didukung juga dengan hasil Analisis regresi yang memberikan pengaruh positif dan juga dengan uji t memberikan nilai thitung (8,311) lebih besar dari nilai ttabel (1,985) dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa pada hipotesis 1 ini bisa diterima, yang artinya jika kualitas pelayanan pada Kecamatan Laweyan meningkat maka akan meningkat pula kepercayaan masyarakatnya. Hal ini juga didukung berdasarkan teori-teori kepuasan dan kepercayaan, pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan persepsi positif, meningkatkan kepuasan, dan secara langsung membangun kepercayaan masyarakat. Dalam konteks Kecamatan Laweyan, ketika layanan diberikan

secara konsisten, tepat waktu, ramah, dan transparan, maka masyarakat cenderung memiliki rasa percaya yang lebih tinggi terhadap institusi pemerintah. Hasil tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muzaki et al., 2023) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat. Sedangkan menurut (Saroji, 2019) menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

##### Variabel Akuntabilitas

Variabel akuntabilitas Kecamatan Laweyan dapat memberikan hasil yang positif. Temuan analisis regresi menunjukkan pengaruh positif dan uji t yang menghasilkan nilai t hitung (9,344) lebih tinggi dari nilai t tabel (1,985) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  mendukung hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat akan meningkat di Kecamatan Laweyan jika akuntabilitas meningkat. Hal ini juga didukung berdasarkan teori akuntabilitas publik dan teori keagenan, dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat akan merasa percaya apabila mereka yakin bahwa penggunaan dana publik dilakukan secara bertanggung jawab dan tidak disalahgunakan. Dalam konteks Kecamatan Laweyan, peningkatan praktik akuntabilitas melalui pelaporan terbuka, keterlibatan publik, dan evaluasi kinerja akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kecamatan. Hasil tersebut juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, 2019) yang menyatakan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat. Sedangkan menurut (Sofyani & Tahar, 2021) menyatakan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat.

##### Variabel Transparansi

Variabel transparansi Kecamatan Laweyan



dapat memberikan hasil yang positif. Hal ini dikuatkan dengan adanya pengaruh positif pada hasil analisis regresi dan uji t yang menghasilkan nilai t hitung (6,818) > nilai t tabel (1,985) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membenarkan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat akan meningkat di Kecamatan Laweyan jika transparansi meningkat. Hal ini juga didukung berdasarkan teori good governance dan keterbukaan informasi publik, transparansi menjadi elemen penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Dalam konteks Kecamatan Laweyan, ketika informasi terkait anggaran, kegiatan, dan kebijakan dipublikasikan secara jelas dan terbuka, masyarakat akan merasa lebih percaya karena merasa dilibatkan, dihargai, dan mampu mengawasi jalannya pemerintahan secara langsung. Temuan penelitian oleh (Oktavia, 2020) yang menunjukkan bahwa transparansi dapat meningkatkan kepercayaan publik juga menguatkan temuan tersebut. Sementara itu, keterbukaan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepercayaan publik, klaim (Fitri Sukmawati & Alfi Nurfitriani, 2019).

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi informasi keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kecamatan Laweyan. Kualitas pelayanan yang responsif, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat terbukti mampu meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah kecamatan. Selain itu, akuntabilitas yang ditunjukkan melalui kemampuan pemerintah dalam mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan secara terbuka dan jujur juga berkontribusi signifikan dalam memperkuat keyakinan masyarakat bahwa dana publik digunakan secara efektif dan bertanggung jawab. Selanjutnya, transparansi informasi keuangan yang diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, akurat,

dan mudah diakses turut meningkatkan persepsi kejujuran serta legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut menjadi faktor penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan.

## 6. Keterbatasan Dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya terbatas pada Kecamatan Laweyan sehingga hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, jumlah responden yang digunakan relatif terbatas, yaitu sebanyak 100 orang, dengan kriteria tertentu seperti minimal berpendidikan SMA, ketua RT, serta petugas pelayanan dan keuangan, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh lapisan masyarakat. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, akuntabilitas, dan transparansi, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya variabel lain yang juga memengaruhi kepercayaan masyarakat namun belum diakomodasi dalam penelitian ini.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, beberapa saran dapat diajukan. Bagi Pemerintah Kecamatan Laweyan, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menekankan aspek responsivitas, kecepatan, dan keramahan dalam melayani masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem akuntabilitas melalui pelaporan yang akurat serta evaluasi kinerja secara berkala. Transparansi juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan informasi publik yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak wilayah agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih kuat. Selain itu, penelitian berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain, seperti kepuasan masyarakat, kualitas sumber daya



manusia, dan partisipasi masyarakat, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan publik.

## 7. Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam proses penyusunan artikel ini. Secara khusus, apresiasi diberikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang berharga, pimpinan dan staf Kecamatan Laweyan atas izin dan bantuan selama pengumpulan data, serta para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan-rekan mahasiswa dan berbagai pihak lain atas dukungan dan bantuan yang diberikan.

## Daftar Pustaka

- Fitri Sukmawati, & Nurfitriani, A. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat desa (studi pada pemerintah desa di Kabupaten Garut). *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM*, 2(1), 52–66.
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). *Public trust dalam pelayanan organisasi publik: Konsep, dimensi, dan strategi*. UPT Unhas Press.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Andi Offset.
- Muzaki, M., Martini, N. P. N., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- Oktavia, N. (2020). *Pengaruh akuntabilitas dan transparansi dana desa terhadap kepercayaan masyarakat di Desa Talang Kebun Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma* (Skripsi).
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi persepsi pada pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Saroji, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepercayaan serta dampaknya pada loyalitas pasien rumah sakit di Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 21(1), 13–23. <https://doi.org/10.33370/jpw.v21i1.289>
- 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>
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rumah sakit umum Shanti Graha Buleleng. *Jagaditha: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/125>

