

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya mengenai "Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ", maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Transparansi**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepada pengguna layanan dari Disdukcapil Kota Bandung yang berjumlah 100 orang maka diperoleh hasil bahwa transparansi Disdukcapil Kota Bandung berada pada kategori yang baik dengan tingkat transparansi yang tinggi dikarenakan Disdukcapil Kota Bandung telah memenuhi dan menyediakan informasi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

##### **2. Akuntabilitas**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepada pengguna layanan dari Disdukcapil Kota Bandung yang berjumlah 100 orang maka diperoleh hasil bahwa akuntabilitas Disdukcapil Kota Bandung berada pada kategori yang baik dengan tingkat akuntabilitas yang tinggi dikarenakan Disdukcapil Kota Bandung telah memenuhi pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Kepercayaan Publik**

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepada pengguna layanan dari Disdukcapil Kota Bandung yang berjumlah 100 orang maka diperoleh hasil bahwa kepercayaan publik kepada Disdukcapil Kota Bandung berada pada kategori yang baik.

### **4. Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Publik**

Transparansi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, karena semakin tinggi transparansi maka akan berdampak baik pada kepercayaan publik.

### **5. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik**

Akuntabilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, karena semakin tinggi akuntabilitas maka akan berdampak baik pada kepercayaan publik.

### **6. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas secara bersamaan terhadap Kepercayaan Publik**

Transparansi dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, karena semakin tinggi transparansi dan akuntabilitas maka akan berdampak baik pada kepercayaan publik.

## **7.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka dengan ini peneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Transparansi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung harus mampu mempertahankan keterbukaan informasi yang komprehensif terhadap masyarakat melalui media massa maupun online secara jujur,
2. Akuntabilitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung harus mampu mempertahankan pertanggungjawabannya dari hal apapun yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat,
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi pula kepercayaan publik selain variabel yang sudah diteliti dalam penelitian ini dan dapat menambah jumlah sampel untuk diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, V., & Rosinta, F. (2014). Analisis Pengaruh Perceived Risk Pada Kebijakan Expiration Date-Based Pricing (EDBP) terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Giant Margo City). *Jurnal FISIP UI*.
- Akhmad. (2016). Analisa Komprehensif Transparansi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. *Jurnal Ad'ministrare*, 3(2), 39.
- Arwati, Dini; Latif, Dini Verdania;. (2019). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam e-Government Kota Bandung. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 5(2), 33. Diambil kembali dari <http://ojs.umsida.ac.id/index.php/JBMP>
- Athifah, Bayinah, A. N., & Bahri, E. S. (2018). Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepercayaan Donatur pada Yayasan PPPA Daarul Qur'an Nusantara. *Jurnal Perisai*, 2(1).
- Darmawan, A., & Syam, H. S. (2017). Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Berita pada Media yang terlibat dalam Politik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 2(4).
- Ernawati. (2018). Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap hubungan antara Transparansi Pelayanan Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Kota Makassar). *Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin*.
- George, F. H. (1997). *The Spirit Public Administration*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.
- Ibrahim, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat. *Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*.
- Kabib, N. (2021). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat di BAZNAS Sragen". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Kumalasari, D., & Raharjo, I. B. (2015). Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 9, 3.
- Kusuma, M. (2012). Pengaruh Akuntabilitas terhadap Transparansi Penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Cahaya Aktiva*, 2(2).

- Kusumasari, B., Dwiputrianti, S., & Allo, E. L. (2015). *Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Listyorini, S. (2015). Kepercayaan Konsumen terhadap Niat Beli Produk Fashion yang Dipasarkan melalui Media Sosial Facebook (Studi Pada Mahasiswa S1 FISIP UNDIP Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial*, 14(1), 17. Diambil kembali dari <https://media.neliti.com/media/publications/1018>
- Maani, J. D. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi*, VIII(1), 52.
- Mahlel, Ridwan, M., & Nasirwan. (2016). Akuntabilitas dan Transparansi berbaisis Bagi Hasil (Analisis terhadap Karyawan Toko di Kota Beureunuen. *j-EBIS*, 2(2), 7-8. Diambil kembali dari <https://www.journal.iainlangsa.ac.id/index.php>
- Mujiono. (2017). Analisis Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pengelolaan Bantuan Operasional Sekolah (BOS)”. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 259.
- Nurrizkiana, Baiq; Handayani, Lilik; Widiastuty, Erna;. (2017). Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Public-Stakeholders. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 18(1), 33. Diambil kembali dari Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Public-Stakehold[https://www.researchgate.net/publication/313232615\\_](https://www.researchgate.net/publication/313232615_)
- Paterson, & Hodge, G. (1990). *Minding Everybody's Business: Performance Management in Public Sector Agencies*. Melbourne: Montech Pty Ltd.
- Priyanto, A. (2013). *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Transformasi Kepemimpinan Nasional Menuju Masyarakat Madani*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Raba, M. (2020). *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang: UMM PRESS.
- Rakhmat. (2018). *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Riduan, & Akdon. (2013). *Rumus dan data dalam Analisis Statistika*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rofiq, A. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) terhadap Partisipasi Pelanggan e-Commerce*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Safrizal. (2015). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Zakat terhadap Tingkat Kepercayaan Muzakki dan Dampaknya Pada Keinginan Membayar

Zakat di Baitul Mal Kabupaten Aceh Timur. *Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*.

- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiani, M. (t.thn.). *Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik*. Diambil kembali dari Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dala<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik>
- Silalahi, U. (2006). Pengaruh Partisipasi, Responsivitas, Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Kota Bandung dalam Pelayanan Ijin Usaha). *Disertasi*, 98.
- Silalahi, U. (2011). Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 168.
- Silalahi, U. (2015). *Metode penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2021). *Transformasi Nilai-Nilai Demokrasi dalam Kegiatan Administrasi Publik untuk Mencegah Korupsi*. Ponorogo: Uwais Insiparasi Indonesia.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintahan Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Jatinangor: IPDN PRESS.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susliyanti, E. D., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Keuangan dan Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat atas Penggunaan Dana Desa”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 11(1), 5.
- Sutedjo. (2009). Persepsi Stakeholders terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Sekolah. *Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*, 32-33.
- Wong, D. (2017). Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity terhadap Trust, serta Implikasinya terhadap Partisipasi Pelanggan e-Commerce: Studi Kasus pada Pelanggan e-Commerce di UBM”. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*

(JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 2(2).

Yusra, M. (2020). Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Muzakki kepada Baitul Mal Aceh. *E-Journal Al-Buhuts*, 16(1).

