



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/AK-PPJ/S/N/2020

**Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap
Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Shella Marthalena

2017310047

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/AK-PPJ/S/N/2020

**Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap
Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Shella Marthalena

2017310047

Pembimbing

Dr. Ulber Silalahi, M.A

Bandung

2022

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



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Shella Marthalena
Nomor Pokok : 2017310047
Judul : Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 19 Januari 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. : _____

Sekretaris

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

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shella Marthalena

NPM : 2017310047

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap
Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bandung

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

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

Bandung, 4 Januari 2022



Shella Marthalena

INDEKS KESAMAAN

Uji Plagiarisme

ORIGINALITY REPORT

29% SIMILARITY INDEX	28% INTERNET SOURCES	13% PUBLICATIONS	13% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.unpar.ac.id Internet Source	2%
2	media.neliti.com Internet Source	1%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
4	123dok.com Internet Source	1%
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
6	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
8	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	1%
9	www.scribd.com Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama : Shella Marthalena

NPM : 2017310047

Judul : Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Kepercayaan publik yang baik merupakan cerminan wujud pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yang baik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan publik, diantaranya yaitu transparansi dan akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan publik secara deskriptif serta pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan teori yang dicetus oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) untuk transparansi, teori yang dicetus oleh Robert D. Behn untuk akuntabilitas dan teori yang dicetus oleh Mayer untuk kepercayaan publik.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif distribusi frekuensi dan kecenderungan pusat serta analisis multivariat menggunakan analisis korelasi parsial dan korelasi ganda. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey yaitu penyebaran kuesioner tertutup kepada seratus orang pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dengan menggunakan teknik *convenience sampling* dan wawancara terstruktur kepada lima orang pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung untuk melengkapi data primer.

Hasil Penelitian ini menunjukkan transparansi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung termasuk kedalam kategori baik tapi cenderung pada ketersediaan informasi, untuk akuntabilitas yang diterapkan berada pada kategori baik tapi cenderung pada memberi jawaban serta untuk kepercayaan publik berada pada kategori baik tapi cenderung pada kemampuan (*ability*). Berdasarkan hasil perhitungan uji koefisien korelasi parsial, didapatkan hubungan sangat kuat transparansi terhadap kepercayaan publik dengan hipotesis yang diterima yaitu transparansi secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung serta dengan tingkat transparansi yang sangat tinggi, didapatkan pula hubungan yang kuat akuntabilitas terhadap kepercayaan publik dengan hipotesis yang diterima yaitu akuntabilitas secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik serta dengan tingkat akuntabilitas yang sangat tinggi. Selain itu perhitungan uji koefisien korelasi ganda, didapatkan hubungan sangat kuat transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik dengan hipotesis yang diterima yaitu transparansi dan akuntabilitas secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik.

ABSTRACT

Name : Shella Marthalena

NPM : 2017310047

Title : *The Influence of Transparency and Accountability on Public Trust in the Department of Population and Civil Registry of Bandung City*

Good public trust is a reflection of the good service of the Bandung City Population and Civil Registry Service. Factors that can affect public trust include transparency and accountability. The purpose of this study is to determine transparency, accountability and public trust descriptively and the effect of transparency and accountability on public trust in the Department of Population and Civil Registry of Bandung City, either partially or simultaneously. This study uses the theory proposed by the United Nations Development Program (UNDP) for transparency, the theory proposed by Robert D. Behn for accountability and the theory proposed by Mayer for public trust.

This study uses a quantitative approach using descriptive analysis of the frequency distribution and central tendency and multivariate analysis using partial and multiple correlation analysis. The data collection technique used is a survey method, namely the distribution of closed questionnaires to one hundred service users of the Bandung City Population and Civil Registration Service using convenience sampling and structured interviews to five service users of the Bandung City Population and Civil Registration Service to complete the primary data.

The results of this study show that transparency at the Population and Civil Registry Office of Bandung City is included in the good category but tends to be in the availability of information, for accountability which is applied is in the good category but tends to give answers and for public trust is in the good category but tends to ability. Based on the results of the calculation of the partial correlation coefficient test, there is a very strong relationship between transparency and public trust with the accepted hypothesis that transparency simultaneously has a positive and significant effect on public trust in the Population and Civil Registry Office of Bandung City and with a very high level of transparency, there is also a relationship. There is a strong accountability towards public trust with the accepted hypothesis that accountability simultaneously has a positive and significant effect on public trust and with a very high level of accountability. In addition to the calculation of the multiple correlation coefficient test, it is found that there is a very strong relationship between transparency and accountability on public trust with the accepted hypothesis that transparency and accountability simultaneously have a positive and significant effect.

Keywords: *transparency, accountability, public trust*

KATA PENGANTAR

Puji serta rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung”.

Dalam menyusun skripsi ini tentunya penulis menemui berbagai rintangan dan kesulitan yang dirasakan. Tetapi, berkat dukungan dan bimbingan yang diperoleh dari banyak pihak, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Sangat banyak ilmu beserta pengalaman yang telah diperoleh dari banyak pihak. Tentunya dalam penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk tingkat pendidikan sarjana (S1). Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D, selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP, MPA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Admnistrasi Publik
4. Ibu Indraswari, M.A., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

5. Bapak Dr. Ulber Silalahi, M.A, selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyempatkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan pembelajaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen serta Pegawai di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan yang telah banyak berkontribusi kepada penulis untuk menjalankan kegiatan perkuliahan ini.
7. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yang telah membantu penulis untuk mendukung dan memberi kelancaran pula dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Euis Nuryati, S.H selaku Ibu dari penulis, Almarhum Bapak Dani Suhendra, S.H selaku Ayah dari penulis dan Lyra Agustina selaku Adik dari penulis yang senantiasa memberi do'a dan semangat untuk penulis agar diberikan kelancaran serta kemudahan untuk menyusun skripsi ini.
9. Teman-teman seper bimbingan penulis dalam menyusun skripsi yaitu Inten, Nanda dan Kak Refantie yang selalu saling mendukung dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat serta teman terdekat penulis di kampus yaitu Tanti, Shaquella, Inten, Cecillia, Risya, Nabila, Rizky, Jovian, Luthfi, Joshua, Kak Lana, Kak Irna yang selalu menemani, menghibur dan belajar bersama selama perkuliahan.
11. Sahabatku sejak SD yaitu Adisty, SMP yaitu Sekar dan SMA yaitu Anita yang senantiasa memberikan dukungan dan menghibur kepada penulis.

12. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu menyemangati dan mendukung penulis.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang juga telah mendukung penulis selama ini. Penulis berharap saran dan kritik dari berbagai pihak membaca maupun mempelajari penelitian ini akan sangat membantu penulis di masa depan, sehingga dapat memberikan manfaat serta ilmu pengetahuan yang baru serta dikembangkan oleh para pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT akan memberikan rahmat serta membalas dengan kebaikan kepada setiap orang yang senantiasa memberi do'a, dukungan dan semangat kepada penulis dalam perkuliahan serta penulisan skripsi ini.

Bandung, 4 Januari 2022

Sheila Marthalena

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	I
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	II
PERNYATAAN.....	III
INDEKS KESAMAAN.....	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II RANCANGAN PENELITIAN	21

2.1	Pengertian Rancangan Penelitian	21
2.2	Tipe Rancangan Penelitian	21
BAB III KERANGKA TEORITIK.....		24
3.1	Transparansi	24
3.1.1	Definisi Transparansi	24
3.1.2	Tujuan Transparansi.....	25
3.1.3	Indikator Transparansi	25
3.1.4	Menentukan Tingkat Transparansi.....	27
3.2	Akuntabilitas.....	28
3.2.1	Definisi Akuntabilitas.....	28
3.2.2	Tujuan Akuntabilitas.....	30
3.2.3	Indikator Akuntabilitas	30
3.2.4	Menentukan Tingkat Akuntabilitas.....	32
3.3	Kepercayaan Publik.....	33
3.3.1	Definisi Kepercayaan Publik	33
3.3.2	Dimensi Kepercayaan Publik.....	34
3.4	Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	36
3.5	Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	38
3.6	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas secara bersamaan terhadap Kepercayaan Publik.....	39
3.7	Hipotesis dan Model Teoritis	39
BAB IV METODE PENELITIAN.....		42
4.1	Metode Pengumpulan Data	42

4.1.1	Pengukuran Variabel.....	42
4.1.1.1	Definisi Operasional.....	43
4.1.1.2	Operasionalisasi Variabel.....	44
4.1.1.3	Skala Pengukuran dan Teknik Penskalaan.....	49
4.1.1.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	50
	4.1.1.4.1 Uji Validitas.....	50
	4.1.1.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.1.2	Populasi dan Penarikan Sampel	54
4.1.3	Pengumpulan Data	55
4.1.3.1	Wawancara.....	56
4.1.3.2	Kuesioner... ..	56
4.2	Analisis Data	57
4.2.1	Analisis Univariat	57
4.2.2	Analisis Multivariat.....	59
BAB V HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI.....		66
5.1	Profil Responden	66
5.2	Analisis Deskriptif.....	69
5.2.1	Variabel Transparansi.....	69
5.2.1.1	Ketersediaan Informasi	69
5.2.1.2	Kemudahan Mendapatkan Informasi	70
5.2.1.3	Tingkat Transparansi Pelayanan Publik.....	72
5.2.2	Variabel Akuntabilitas.....	75
5.2.2.1	Memberi Jawaban	75

5.2.2.2	Memberi Penjelasan	76
5.2.2.3	Tingkat Akuntabilitas Pelayanan Publik	78
5.2.3	Variabel Kepercayaan Publik	81
5.2.3.1	Kemampuan (<i>Ability</i>)	81
5.2.3.2	Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>)	82
5.2.3.3	Integritas (<i>Integrity</i>)	83
5.3	Analisis Data	85
5.3.1	Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	85
5.3.2	Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	87
5.3.3	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	90
5.4	Hasil Wawancara pada saat Penelitian	92
5.4.1	Transparansi	92
5.4.2	Akuntabilitas	95
5.4.3	Kepercayaan Publik	97
BAB VI PEMBAHASAN.....		101
6.1	Transparansi	101
6.2	Akuntabilitas	102
6.3	Kepercayaan Publik	104
6.4	Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	105
6.5	Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	106
6.6	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas secara bersamaan terhadap Kepercayaan Publik	107

BAB VII KESIMPULAN	109
7.1 Kesimpulan.....	109
7.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tingkat Transparansi.....	27
Gambar 3. 2 Tingkat Akuntabilitas.....	32
Gambar 3. 3 Tingkat Akuntabilitas.....	40
Gambar 5. 1 Hasil Kuadran Tingkat Transparansi.....	74
Gambar 5. 2 Hasil Kuadran Tingkat Akuntabilitas.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Operasionalisasi Variabel Transparansi	45
Tabel 4. 2 Operasionalisasi Variabel Akuntabilitas	46
Tabel 4. 3 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Publik	47
Tabel 4. 4 Item Respon Transparansi dan Kepercayaan Publik.....	49
Tabel 4. 5 Item Respon Akuntabilitas.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Transparansi, Akuntabilitas dan Kepercayaan Publik	51
Tabel 4. 7 Pedoman Menentukan Tingkat Keandalan Instrumen Ukuran dari Cronbach	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 9 Ukuran Koefisien Derajat Hubungan.....	63
Tabel 5. 1 Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 5. 2 Umur Responden.....	67
Tabel 5. 3 Profesi Responden.....	67
Tabel 5. 4 Produk Pelayanan Responden.....	68
Tabel 5. 5 Kategorisasi Indikator Ketersediaan Informasi.....	70
Tabel 5. 6 Kategorisasi Indikator Kemudahan Mendapat Informasi	71
Tabel 5. 7 Indeks Indikator-Indikator Transparansi.....	72
Tabel 5. 8 Perolehan Tanggapan Responden mengenai tingkat Transparansi.....	73

Tabel 5. 9 Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Indikator Ketersediaan Informasi pada Aspek-Aspek Pelayanan	73
Tabel 5. 10 Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Indikator Kemudahan Mendapat Informasi pada Aspek-Aspek Pelayanan	73
Tabel 5. 11 Kategorisasi Indikator Memberi Jawaban.....	75
Tabel 5. 12 Kategorisasi Indikator Memberi Penjelasan	77
Tabel 5. 13 Indeks Indikator-Indikator Akuntabilitas.....	77
Tabel 5. 14 Perolehan Tanggapan Responden mengenai tingkat Akuntabilitas...	78
Tabel 5. 15 Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Indikator Memberi Jawaban pada Aspek-Aspek Pelayanan	79
Tabel 5. 16 Rata-Rata Tanggapan Responden terhadap Indikator Memberi Penjelasan pada Aspek-Aspek Pelayanan.....	79
Tabel 5. 17 Kategorisasi Dimensi Kemampuan (<i>Ability</i>)	81
Tabel 5. 18 Kategorisasi Dimensi Kebajikan Hati (<i>Benevolence</i>).....	82
Tabel 5. 19 Kategorisasi Dimensi Integritas (<i>Integrity</i>).....	83
Tabel 5. 20 Indeks Dimensi-Dimensi Kepercayaan Publik	84
Tabel 5. 21 Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	85
Tabel 5. 22 Uji Signifikansi Parsial (uji t) Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	86
Tabel 5. 23 Kesimpulan Pengujian Pengaruh Transparansi terhadap Kepercayaan Publik	87

Tabel 5. 24 Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	88
Tabel 5. 25 Uji Signifikansi Parsial (uji t) Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	89
Tabel 5. 26 Kesimpulan Pengujian Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	89
Tabel 5. 27 Analisis Korelasi, Koefisien Determinasi dan Uji Signifikansi Simultan (uji f) Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik	90
Tabel 5. 28 Kesimpulan Pengujian Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2 Data Ordinal	123
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Indikator Ketersediaan Informasi	130
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Indikator Kemudahan Mendapat Informasi	131
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Indikator Memberi Jawaban.....	133
Lampiran 6 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Indikator Memberi Penjelasan.....	134
Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Dimensi Kemampuan (<i>Ability</i>)	136
Lampiran 8 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Dimensi Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>).....	138
Lampiran 9 Distribusi Frekuensi Pernyataan Kuesioner Integritas (<i>Integrity</i>)..	139
Lampiran 10 Data Interval	141
Lampiran 11 MSI Detail	148
Lampiran 12 Output Software.....	151
Lampiran 13 Data Tanggapan Responden Tingkat/Kuadran Transparansi	155
Lampiran 14 Data Tanggapan Responden Tingkat/Kuadran Akuntabilitas	158

Lampiran 15 Surat Izin Penelitian dari FISIP UNPAR	163
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian dari KESBANGPOL Kota Bandung.....	164

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman organisasi sektor publik dituntut untuk melakukan gerakan perubahan yang mengarah ke arah yang lebih baik maupun berkualitas agar mendapatkan kepercayaan publik maupun masyarakat. Organisasi sektor publik diharapkan oleh masyarakat untuk bertanggung jawab atas pencapaian hasil dari misi organisasi maupun keterbukaan mengenai informasi maupun kejujuran yang bersungguh-sungguh atas penyelenggaraan organisasi. Sehingga dari isu-isu tersebut akan mempengaruhi tingkat kepercayaan publik atau masyarakat terhadap penyelenggaraan maupun pelayanan dari organisasi sektor publik.

Park dan Blenkinsopp (2011) dalam Dini dan Dini mengungkapkan pendapat bahwa Kepercayaan yaitu penilaian kolektif dari satu grup ke grup lainnya bahwa grup tersebut akan bertindak apa adanya atau jujur, dapat merealisasikan komitmennya dan tidak merugikan grup lainnya. Artian ini menyatakan bahwa seorang yang bekerjasama tidak akan berlawanan maupun merugikan ekspektasi orang lain yang sebagai rekan kerjasamanya.¹

¹ Dini Arwati, Dini Verdana Latif. 2019. "Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap Transparansi Keuangan dalam e-Government Kota Bandung", *Jurnal Bisnis, Manajemen dan*

Mayer (2005) dalam Sari Listyorini mengemukakan pendapat mengenai dimensi kepercayaan publik, diantaranya yaitu: (1) Kemampuan (*ability*), (2) Kebaikan Hati (*benevolence*) dan (3) Integritas (*integrity*). Dimensi tersebut telah didesain oleh Mayer setelah melakukan review literature dan pengembangan teori secara komprehensif, tiga dimensi tersebut menjadi dasar penting untuk membangun kepercayaan seseorang supaya dapat mempercayai suatu media, pelayanan, transaksi dan komitmen tertentu.² Penelitian ini akan mengkaji fenomena di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung Jawa Barat. Penelitian ini ingin pula mengetahui seberapa kuat pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik serta melihat seberapa kuat transparansi dan seberapa kuat akuntabel dari dinas tersebut.

Peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa masyarakat yang sebagai pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung. Berdasarkan wawancara pra penelitian dengan lima orang masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung diperoleh hasil tentang Kemampuan (*Ability*) sebagai berikut:

“Jadi percaya sekarang, karena saya ngalamin untuk ngurusin akta nikah jadi singkat banget. hitungannya cuma nyiapin berkas persyaratan nikah terus saya dateng terus langsung submit ke e-mail terus juga beberapa hari kemudian dapat panggilan untuk di google zoom dengan tepat waktu sehingga jadi sangat gampang dan pas ngelihat hasilnya emang jauh lebih ringkas dan gak bertele-tele. yang penting kan NIK dan datanya tercatat dan tanpa ribet. Otomatis saya

Perbankan. Vol 5, Issue 2. Hlm 33. diunduh dari <http://ojs.umsida.ac.id/index.php/JBMP> (03.10.20)

² Sari Listyorini. 2015. “Kepercayaan Konsumen terhadap Niat Beli Produk Fashion yang Dipasarkan melalui Media Sosial Facebook (Studi Pada Mahasiswa S1 FISIP UNDIP Semarang)”. *Jurnal Ilmu Sosial*. Vol. 14. No. 1. Hlm 17. diunduh dari <https://media.neliti.com/media/publications/101866-ID> (10.03.21)

rasa petugas memiliki kemampuan yang baik dari segi pengetahuan informasi pelayanan, gesit kerjanya ya sehingga saya rasa petugas sudah menjamin kepuasan dan petugas juga mewujudkan apa yang saya inginkan dan cepat tanggap lah gitu baik kok.”³

Pendapat masyarakat lain:

“Kalo dilihat dari segi kemampuannya saya rasa petugas juga berusaha terus untuk menjamin kepuasan dan kelancaran dalam melayani, tapi melihat kondisi para petugas saat kerja ada yang ketawa atau agak bercanda ya agak gak profesional juga. Cuma secara keseluruhan ya banyak bagus kok, karena petugas tuh mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan saya tentang informasi pelayanan, petugasnya komunikatif juga dan tanggap sama pelayanan. Deadline yang dijanjikan tuh tepat pada waktunya.”⁴

Pendapat masyarakat lain:

“Masalah kemampuan dari petugas nih ya bagus kok karena saya pikir petugas berkompeten, pengetahuan tentang informasi pelayanan juga luas karena apa yang saya tanyain tentang itu juga emang bisa jawab dengan jawaban yang berbobot terus juga kerjanya gak lelet lah tanggap gitu. Tapi seengganya kalau jelas prosedur ya kemungkinan menjamin sih dalam keamanan data pengguna layanannya.”⁵

Pendapat masyarakat lain:

“Kalo ngomongin kemampuannya bagi saya ya petugas disduk juga belum mampu memberi jaminan pelayanan yang puas dan baik, ya kurang oke lah. Kan masyarakat mah gamau tau pokonya harus bisa mampu menghadapi tuntutan pelayanan dari masyarakat, lah ini kan kurang mampu makanya timbul juga rasa bodo amat ke saya.”⁶

Pendapat masyarakat lain:

“Untuk segi kemampuan sih berdasarkan pengalaman saya ya petugas menjamin atas kepuasan dan aman dalam memberi pelayanan, tidak sulit dimintai keterangan oleh saya dalam pelayanan, memberi info

³ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁵ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁶ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

pelayanan yang detail. Jadi bagus dong yaa kemampuan petugas dalam melayani masyarakat ini saya ungkapkan karena udah pernah pengalaman ngurusin akte kelahiran, akte kematian, dan kartu identitas anak juga.”⁷

Identifikasi masalah terkait dengan Kebaikan (*Benevolence*), diperoleh sebagai berikut:

“Terus juga petugasnya baik banget dan ramah sih karena saya rasa juga punya sisi perhatian yang cukup oke terhadap masyarakat, jadi gak cuek yah ke masyarakat.”⁸

Pendapat masyarakat lain:

“Terus kalo dari sisi kebaikan dari petugas tentu ada ya karena petugas tuh ramah, gak pelit sama sebar informasi pelayanan dan gak neko-neko pokonya ya sesuai prosedural sih terus saya sebagai pengguna layanan, saya akui bagus ya perhatian dari petugasnya meski gak sempurna amat.”⁹

Pendapat masyarakat lain:

“Kebaikan dari petugas tentu ada karena sampe saat ini juga petugas udah ngasih yang terbaik dalam memberi pelayanan ya karena peduli dan ramah terus juga perhatian lah sama saya yang udah tua juga yang kadang gak ngerti sama pelayanan yang ada prosedur teknologi atau berbasis online gitu.”¹⁰

Pendapat masyarakat lain:

“Terus masalah kebaikan petugasnya tentunya juga kurang lah perhatiannya kalo ke masyarakat gak mampu yang terutama gak punya hape kan ya gimana mau memuaskan masyarakat yang gak punya hape kalo ngasih pelayanannya begitu.”¹¹

⁷ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁸ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹¹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

Pendapat masyarakat lain:

“Terus dari segi kebaikan petugas ya emang perhatian yang diberikan dari petugas ke saya juga ya sesuai harapan saya deh karena sigap lah gak lelet, ramah, sabar hasilnya pas karena kan pelayanan dokumen yang udah saya sebutkan itu bisa proses 30 hari nah itu tepat waktu lah tidak ngaret kok sesuai prosedurnya.”¹²

Identifikasi masalah terkait dengan Integritas (*Integrity*), diperoleh sebagai berikut:

“Masalah integritasnya juga bagus karena saya melihat petugas itu handal dalam menghadapi pertanyaan informasi yang saya ajukan, loyal dalam pelayanan dan pokonya gak tertutup dengan informasi pelayanan sehingga jujur ya informasinya. Ya kalau dinilai kepercayaan saya ke disduk mah 85%”¹³

Pendapat masyarakat lain:

“Integritasnya cukup bagus lah ya soalnya informasi pelayanan juga jujur, produk layanannya juga berkualitas dan loyal lah sama masyarakat serta cukup berkomitmen dalam melayani. Dan kepercayaan saya ke disduk mah gak 100% paling kisaran 75% ini saya menilai ya tentu berdasarkan pengalaman pribadi.”¹⁴

Pendapat masyarakat lain:

“Integritasnya cukup bagus karena kan handal ya pelayanannya, memegang nilai dan norma juga tidak KKN serta mengutamakan masyarakat juga. Kalo saya nilai kepercayaan ke disduk tuh sekitar 80% soalnya kan lancer-lancar gak bermasalah gimana-gimana juga sampe sekarang.”¹⁵

Pendapat masyarakat lain:

“Dan hal integritas nya berdasarkan yang saya sudah ungkapkan tadi jelas lah kurang bagus karena kan kerasa lah gak loyal dan gak handal ke masyarakat gak mampu yang gak punya hape canggih otomatis gak

¹² Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹³ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.

bisa memenuhi hak masyarakat kaya saya begini kan. Berdasarkan apa yang saya rasakan pelayanan disduk sih kepercayaan saya ke disduk paling cuma 50% aja kalo dinilai.”¹⁶

Pendapat masyarakat lain:

“Masalah integritasnya juga bagus soalnya disduk memegang norma dan nilai, konsisten, loyal serta bertindak jujur apa danya. Sehingga saya punya rasa kepercayaan ke disduk yang cukup tinggi sekitar 90% gak mungkin dong ya 100% mah.”¹⁷

Selama wawancara, pendapat dari lima orang masyarakat tampaknya dari indikator kemampuan sudah dirasa tinggi karena masyarakat merasa pegawai cukup profesional, berwawasan dan cekatan dalam pelayanan publik. Dari indikator kebaikan hati dirasa tinggi juga, karena masyarakat merasa pegawai memiliki sikap perhatian, ramah dan membantu masyarakat yang mengalami kendala. Dari indikator integritas dirasa tinggi juga, karena masyarakat merasa pegawai bersikap loyal, jujur dan berkompetensi. Meskipun terdapat masyarakat yang merasa kurang baik dari ketiga dimensi tersebut.

Menurut Moon (2003) dalam Deti dan Ikhsan bahwa pemerintah yang transparan dan akuntabel merupakan hal penting untuk menunjang kepercayaan publik kepada pemerintah serta berdampak tingginya kepercayaan publik. Transparansi dan akuntabilitas menjadi suatu tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kewajiban pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat akan hadir rasa kepercayaan terhadap pemerintah. Apabila masyarakat sudah terbangun

¹⁶ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

¹⁷ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

rasa kepercayaan terhadap pemerintah maka timbul partisipasi masyarakat terhadap pemerintah.

Variabel independen yang pertama ialah transparansi. Transparansi yaitu pemerintah bersikap maupun bertindak terbuka dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan rangka pengelolaan aset maupun sumber daya publik kepada pihak-pihak atau masyarakat yang memerlukan informasi atau data.¹⁸

Hakikatnya keterbukaan publik yaitu suatu bentuk dari transparansi yang berdampak terhadap kemampuan/kekuatan pemerintah untuk mewujudkan cita-cita yaitu *good governance*. Misalnya, pemerintah memberi informasi tentang peraturan bersama detail bentuk aktivitas pelayanan secara terperinci dan jelas agar masyarakat dapat mengawasi aktivitas pemerintah secara langsung dan masyarakat dapat terlibat juga.¹⁹

United Nations Development Programme (UNDP) dalam Ulber Silalahi merumuskan dua indikator transparansi yang harus terpenuhi oleh lembaga atau organisasi sektor publik, yaitu: (1) Ketersediaan informasi dan (2) Kemudahan untuk mendapat informasi. Melalui dua indikator tersebut, maka dapat melakukan pengukuran mengenai sejauh mana pemerintah menerapkan transparansi dalam pelayanan publik.²⁰ Transparansi publik disemua level pemerintah dan disemua aktivitas administrasi publik menjadi penting karena dimana situasi serta kewajiban

¹⁸ Deti Kumalasari, Ikhsan Budi Raharjo. 2015. "Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa". *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol 9. Hlm 3.

¹⁹ Maya Septiani. "Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik". Diunduh dari <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--strategi-mewujudkan-transparansi-dan-partisipasi-dalam-pelayanan-publik> (03.10.20)

²⁰ Ulber Silalahi. 2021. "*Administrasi Publik Demokratis: Transfaormasi Nilai-Nilai Demokrasi dalam Kegiatan Administrasi Publik untuk Mencegah Korupsi*". Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, Hlm 51.

utama atau dasar untuk demokrasi untuk memberi pelayanan publik. Kewajiban untuk transparansi di seluruh kajian aktivitas pemerintah, juga dalam hal menggerakkan pelayanan publik yang handal, dipercaya, dan mudah didapat, ialah suatu hal-hal sentral yang dihadapkan oleh lembaga-lembaga atau otoritas pemerintah.²¹

Tentunya transparansi memiliki pengaruh terhadap kepercayaan publik. Menurut Tschannen-Moran dan Hoy (2001) dalam Baiq dkk salah satu hal dalam kepercayaan adalah adanya keterbukaan, sehingga semakin transparan atau terbuka dalam menyelenggarakan organisasi publik, maka kepercayaan publik akan meningkat terhadap organisasi publik sebagai *good steward*.²² Berdasarkan wawancara pra penelitian dengan lima orang masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung diperoleh hasil tentang Ketersediaan Informasi sebagai berikut:

“Sekarang penyebaran informasi pelayanan disduk sudah pake akun instagram, aplikasi dan website ya jadi informasi-informasinya pun cukup terbuka serta tersedia untuk publik, informasinya lengkap dan prosedurnya jelas.”²³

Pendapat masyarakat lain:

²¹ Ulber Silalahi. Wirman Syafri. 2015. “*Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintahan Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*”. Jatinangor: IPDS PRESS, Hlm 213.

²² Baiq Nurriqiana. Lilik Handayani. Erna Widiastuty. 2017. “Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Public-Stakeholders”. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*. Vol 18, No. 1. Hlm 33. diunduh dari <https://www.researchgate.net/publication/313232615> (03.10.20)

²³ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

“Disdukcapil kota bandung tuh dari hal ketersediaan informasinya sudah bagus. Karena banyak tersedia di akun instagramnya, website resmi dan papan informasi di disdukcapilnya.”²⁴

Pendapat masyarakat lain:

“Dari segi ketersediaan informasi, saya rasa udah oke soalnya dari akun instagramnya ada info-info dan diberitahu oleh petugas dengan jelas terkait apa-apanya sehingga gampang dimengerti. Jadi lancar-lancar gak masalah ya.”²⁵

Pendapat masyarakat lain:

“Jaman sekarang sih kalau mau ngantre ke disduk bisa lewat online, tapi gak semua kalangan punya hape seperti saya ini. Kadang gak merasa ketersediaan informasi tuh gampang dan saya ngerasa petugas tuh kaya bodo amat dan gak mau ribet sama orang yang gak punya kaya saya begini, kan orang yang gak punya juga butuh ketersediaan informasi gimananya mana saya beresin buat urus surat pindah dan KTP.”²⁶

Pendapat masyarakat lain:

“Pengalaman saya nih urus akte kelahiran dan KTP ya informasi yang dibutuhkan juga tersedia dimana-mana banyak sumbernya. Informasi tersedia dari SMS, aplikasi, link in bio di instagram disduknya. Informasinya mudah dimengerti dan tidak bertele-tele.”²⁷

Identifikasi masalah terakait dengan Kemudahan untuk mendapatkan Informasi, diperoleh sebagai berikut:

²⁴ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.
²⁵ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.
²⁶ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.
²⁷ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

“Saya rasa mudah ya dapet informasi pelayanan disduk, apalagi udah canggih jadi makin mudah. Bahkan gak usah repot dateng ke kantor.”²⁸

Pendapat masyarakat lain:

“Kebetulan kali ini saya lagi mengurus kartu keluarga, sebetulnya awalnya saya dapet info dari grup WA, masalah kemudahan dapat informasi enggaknya dari disdukcapil tentunya ada contohnya saya dikasih info layanan yang saya butuhkan bisa lewat WA terus bisa daftarnya lewat SMS. Sampe diinfokan harus bawa berkas apa aja terus harus dateng ke disduk jam berapa, saya rasa lumayan bagus ya segi kemudahan dapat informasi.”²⁹

Pendapat masyarakat lain:

“Disduk tuh terbuka banget tentang informasi pelayanannya, gak susah dapetinnya. Gampang dipahami dan gak ribet.”³⁰

Pendapat masyarakat lain:

“Cuma ya begitu yang saya alami kurang peduli sama masyarakat yang gak punya hape apalagi hape canggih, bagi saya kemudahan dapat informasi ya agak sulit. Mungkin aja perolehan informasi terlihat gampang ke orang yang punya hape kan bisa sistem online.”³¹

Pendapat masyarakat lain:

“Lebih enak kalo udah serba online buat dapetin informaisnya kan, jadi gak ribet istilahnya mah tinggal buka digadget. Serta pegawainya juga ramah dan tidak pelit informasi.”³²

²⁸ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

²⁹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

³⁰ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

³¹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

³² Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

Atas pendapat-pendapat lima narasumber, disimpulkan bahwa transparansi dengan indikator ketersediaan informasi memang dirasakan banyak masyarakat karena informasi tersedia dengan jelas dari berbagai sumber seperti dari website, aplikasi maupun sosial media dari Disdukcapil Kota Bandung meskipun ada masyarakat yang merasa agak sulit menerima ketersediaan informasi karena tidak punya alat komunikasi/gadget. Serta transparansi dari indikator kemudahan mendapat informasi juga masyarakat merasa mudah/tidak sulit mendapatkan informasi pelayanan publik karena informasi tersebar dari berbagai sumber dari disdukcapilnya secara langsung pegawai memberikan informasi yang jelas serta apa adanya terhadap pelayanan dan masyarakat merasa bahwa pegawai-pegawai telah berkontribusi dengan baik dalam pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dan mudah mendapatkan akses dalam alur pelayanan.

Variabel independen yang kedua dalam penelitian ini ialah Akuntabilitas. Akuntabilitas dibidang administrasi publik selalu menjadi perhatian untuk dipelajari, karena sentral daripada pelaksanaan administrasi pemerintahan terletak dalam hal-hal seputar akuntabilitas.³³ Dalam administrasi publik modern, akuntabilitas merupakan raja atau tertinggi, dan hasil yang dapat diukur merupakan satu kewajiban.³⁴

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Bevaola dkk Akuntabilitas yaitu mempertanggungjawabkan dan menjawab atau menjabarkan kinerja dan tindakan individu/lembaga hukum/pimpinan kolektif suatu organisasi

³³ Frederickson, H. George, 1997, "*The Spirit Public Administration*", San Fransisco: Jossey-Bass Publisher, Hlm 172.

³⁴ Paterson. Hodge, Graeme, 1990, "*Minding Everybody's Business: Performance Management in Public Sector Agencies*", Melbourne: Montech Pty Ltd, Hlm 4.

kepada pihak yang memiliki kewenangan maupun hak untuk meminta penjelasan atau pertanggungjawaban. Arahan akuntabilitas yaitu pada kewajiban tiap individu, kelompok maupun lembaga untuk menjaga amanahnya dengan bertanggung jawab.³⁵

Robert D. Behn (2001) dalam Ulber Silalahi mengungkapkan bahwa Akuntabilitas memiliki dua indikator yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh pemerintah, yaitu: (1) Memberi Jawaban dan (2) Memberi Penjelasan. Melalui dua indikator tersebut, maka dapat melakukan pengukuran mengenai sejauh mana pemerintah menerapkan akuntabilitas dalam pelayanan publik.³⁶

Menurut Fard dan Rostamy (2007) dalam Erni dan Enita mengungkapkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh pada kepercayaan publik. Karena akuntabilitas hakikatnya harus menjelaskan dan bertanggung jawab atas tindakannya kepada publik. Akuntabilitas menjadi syarat untuk menggapai pemeritahan yang terpercaya, sehingga dengan adanya akuntabilitas agar kepercayaan masyarakat terjaga terhadap pemerintah.³⁷

³⁵ Bevaola Kusumasari, Septiana Dwiputrianti, Enda Layuk Allo, 2015, “*Akuntabilitas Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*”, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Hlm 7.

³⁶ Ulber Silalahi. 2021. “*Administrasi Publik Demokratis: Transformasi Nilai-Nilai Demokrasi dalam Kegiatan Administrasi Publik untuk Mencegah Korupsi*”. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, Hlm 93.

³⁷ Eni Dwi Susliyanti. Enita Binawati. 2020. “Pengaruh Akuntabilitas Keuangan dan Akuntabilitas Kinerja terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat atas Penggunaan Dana Desa”. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol 11. No.1. Hlm 5. diunduh dari <https://docplayer.info/209421068-Pengaruh-akuntabilitas-keuangan-dan-akuntabilitas-kinerja-terhadap-kepercayaan-dan-kepuasan-masyarakat-atas-penggunaan-dana-desa.html> (31.05.21)

Berdasarkan wawancara pra penelitian dengan lima orang masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung mengenai dimensi-dimensi Akuntabilitas yang diperoleh hasil tentang Memberi Jawaban sebagai berikut:

“Petugas disduk juga memberi jawaban, kalau ada hal-hal yang saya tanyakan. Karena kan sudah kewajibannya pegawai melayani masyarakat.”³⁸

Pendapat masyarakat lain:

“Tentunya kalo yang saya rasain mendapat tentang persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan disdukcapil ya gak susah ya dapetin jawabannya karena informasi sudah tersebar luas.”³⁹

Pendapat masyarakat lain:

“Ini saya aja dapetin jawaban dari hal-hal yang harus diperlukan buat pelayanan disduk dari instagramnya disduk, gak susah sama sekali dan gampang dimengerti.”⁴⁰

Pendapat masyarakat lain:

“Kalo dapat jawaban mengenai pelayanan dari via online ya bagi saya agak sulit juga soalnya saya gak punya hape, jadi saya kalo dapat jawaban apa-apa ya harus komunikasi dengan pegawainya.”⁴¹

Pendapat masyarakat lain:

³⁸ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

³⁹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴¹ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DOSDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

“Saya dapat jawaban tentang pelayanan disduk ya dari websitenya, gak susah kok. Gak butuh waktu lama juga dan infonya juga cukup lengkap. Mendukung banget buat efektif dan efisien waktu juga.”⁴²

Identifikasi masalah terkait dengan Memberi Penjelasan, diperoleh sebagai berikut:

“Saya ngerasa sudah cukup memberi penjelasan terkait apapun yang dibutuhkan buat pelayanan. Kita juga jadi tau maksud dan tujuannya buat apa. Kalo kita mau bertanya juga ke pegawai, pegawai dengan sedia memberi jawaban yang kita maksud”⁴³

Pendapat masyarakat lain:

“Saya sendiri suka bertanya ke pegawai misalnya ini kaya buat apa dan manfaatnya apa, karena kita sebagai pengguna pasti harus tau. Alhamdulillah pegawai gak susah ngasih penjelasan ke pengguna .”⁴⁴

Pendapat masyarakat lain:

“Menurut saya, apa yang saya dapet informasi dari website maupun instagram gitu mudah dimengerti penjelasannya. Terus saya emang jadi gak banyak nanya ke pegawai, sedikit aja yang saya tanyain.”⁴⁵

Pendapat masyarakat lain:

“Saya ngerasa gak terlalu memberi penjelasan sih dari pihak pegawainya, soalnya saya dilayani pegawai yang kurang ramah alias

⁴² Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴³ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (32) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu D (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (60) pada tanggal 17 Mei 2021.

jutek juga jadi ngasih jawabannya gak terlalu memuaskan bagi saya.”⁴⁶

Pendapat masyarakat lain:

“Pengalaman saya kalau diminta keterangan ke pegawainya enak kok soalnya pegawainya selain ramah, ya memberi penjelasan yang cukup detail dan mudah dimengerti. Terus informasi yang tersedia juga saya rasa sudah cukup menjelaskan gitu.”⁴⁷

Pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai dua indikator akuntabilitas. Masyarakat merasa sudah cukup baik dari indikator memberi jawaban, karena jawaban-jawaban atas berbagai aspek pelayanan tidak sulit untuk diperoleh sehingga masyarakat cukup teredukasi atau tidak awam mengenai aspek-aspek pelayanan. Meskipun ada masyarakat yang merasa tidak cukup dapat jawaban karena tidak memiliki handphone/gadget. Dari indikator memberi penjelasan, masyarakat merasa sudah cukup baik pula. Karena memakai bahasa yang mudah dipahami, pegawai mudah diminta keterangan dan dirasa tidak ada hal yang mengganjal. Meskipun ada masyarakat yang merasa tidak cukup penjelasan karena pegawai yang kurang ramah sehingga memberi penjelasannya dirasa kurang cukup.

Dari hasil wawancara lima orang orang narasumber, maka peneliti memutuskan untuk meneliti di Disdukcapil Kota Bandung karena terdapat masalah-masalah yang timbul tetapi dominan mengarah ke masalah yang positif. Karena dibuktikan dari hasil wawancara pra penelitian bahwa kepercayaan publik di

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu N (45) pada tanggal 17 Mei 2021.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan salah satu masyarakat pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Bandung yaitu S (43) pada tanggal 17 Mei 2021.

Disdukcapil Kota Bandung yaitu tinggi, transparansi dan akuntabilitas di dinas tersebut juga cenderung tinggi. Meskipun terdapat masyarakat yang kurang kepercayaan terhadap Disdukcapil Kota Bandung karena dari segi transparansi dan akuntabilitasnya dirasa kurang. Dengan konteks pelayanan yang campuran yaitu secara online maupun offline. Serta tentang transparansi dan akuntabilitas serta pengaruhnya terhadap kepercayaan publik akan dilakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Kepercayaan publik menjadi suatu hal yang penting serta dibutuhkan oleh pemerintah untuk memberi pelayanan publik. Sebab kepercayaan publik menjadi suatu penilaian masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dimana untuk menunjang kepercayaan publik maka dibutuhkan transparansi dan akuntabilitas. Jika pemerintah memiliki transparansi dan akuntabilitas yang meningkat maupun tinggi maka kepercayaan publik pun meningkat maupun tinggi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka masyarakat merasakan adanya transparansi dan akuntabilitas yang cukup tinggi sehingga masyarakat percaya terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Bandung, meskipun terdapat masyarakat yang merasa kurang transparansi dan akuntabilitas yang memuaskan dari Disdukcapil Kota Bandung sehingga kurang percaya terhadap pelayanan Disdukcapil Kota Bandung. Maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Seberapa tinggi tingkat transparansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Seberapa tinggi tingkat akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Seberapa tinggi tingkat kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
5. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
6. Apakah transparansi dan akuntabilitas berpengaruh secara bersamaan/simultan terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat transparansi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Mengetahui dan menganalisis tingkat akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Mengetahui dan menganalisis tingkat kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh transparansi terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara bersamaan/simultan terhadap kepercayaan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk perkembangan Ilmu Administrasi Publik.
2. Diharapkan hasil dari penelitian ini menjadi bahan pertimbangan kritik maupun saran untuk pihak yang akan melakukan penelitian, khususnya yang berhubungan dengan transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan publik.
3. Untuk memenuhi syarat wajib dalam menyelesaikan pendidikan sarjana di program studi Ilmu Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menyumbang pemikiran, kritik maupun saran untuk Pemerintah Kota Bandung khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan berlandaskan transparansi dan akuntabilitas yang berdampak pada kepercayaan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pokok bahasan dalam penelitian ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN. Pada bab I menjelaskan mengenai apa saja yang menjadi latar belakang, apa saja yang menjadi fokus penelitian, rumusan masalah penelitian atau pertanyaan penelitian. Selain itu, dibab I ini pula membahas tujuan dan manfaat yang ingin dituju dalam penelitian ini.

BAB II RANCANGAN PENELITIAN, Pada bab II menjelaskan mengenai rancangan atau desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian, tujuan penelitian, strategi penelitian dan waktu yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III KERANGKA TEORITIK, Pada bab III menjelaskan teori-teori yang berkaitan dalam topik penelitian. Artinya, bab ini menguraikan secara konseptual dan lebih mendalam tentang transparansi, akuntabilitas dan kepercayaan publik dengan menggunakan teori-teori dan model yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV METODE PENGUMPULAN DATA, Pada bab IV menjelaskan mengenai metode pengumpulan data yang digunakan terkait populasi dan sampel, teknik pengukuran, teknik pengumpulan data, uji validitas dan uji reliabilitas dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB V HASIL ANALISIS DAN INTERPRETASI, Pada bab V menjelaskan hasil dari penelitian, diawali pemaparan gambaran umum subjek dan objek penelitian sesuai dengan rumusan masalah. Terdapat penyajian data mengenai responden yang meliputi jumlah, jenis kelamin, profesi dan produk pelayanan. Hasil olah data penelitian mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas yang

dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung terhadap tingkat kepercayaan publik.

BAB VI PEMBAHASAN. Pada bab VI menguraikan lebih ringkas atas rumusan masalah yang diajukan serta menguraikan kembali bab hasil analisis dan interpretasi secara ringkas.

BAB VII KESIMPULAN. Pada bab VII menjelaskan simpulan dari hasil analisis penelitian yang telah dilaksanakan. Simpulan dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah yang diajukan serta menjawab bahasan bab hasil analisis dan interpretasi serta bab pembahasan. Selain itu, terdapat saran atas pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebagai masukan yang konstruktif untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA. Pada bagian ini, peneliti menguraikan sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penelitian ini.

