

ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK PADA INSTANSI PEMERINTAH

Theresia Mastiur Ningsih Siagian
Sekolah Tinggi Ekonomi Fropesional Medan
Email: siagiantheresia1@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of transparency and accountability and their influence on public trust in government institutions. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving government officials and members of the public as service users. Data analysis was conducted using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that transparency and accountability in government institutions have been implemented, but not yet optimally. Transparency remains largely administrative in nature, with limited access to and clarity of information for the public, while accountability is predominantly manifested as internal bureaucratic responsibility. The level of public trust is categorized as moderate and is influenced by community experiences in accessing information and receiving public services. This study confirms that transparency and accountability play an important role in shaping public trust; therefore, enhancing information openness and establishing clear and responsive accountability mechanisms are key to strengthening public trust in government institutions.

Keywords: transparency, accountability, public trust.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan transparansi dan akuntabilitas serta pengaruhnya terhadap kepercayaan publik pada instansi pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah telah diterapkan, namun belum sepenuhnya optimal. Transparansi masih bersifat administratif dengan keterbatasan akses dan kejelasan informasi bagi masyarakat, sedangkan akuntabilitas lebih dominan sebagai pertanggungjawaban internal birokrasi. Tingkat kepercayaan publik berada pada kategori cukup percaya dan dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat dalam mengakses informasi dan menerima pelayanan publik. Penelitian ini menegaskan bahwa transparansi dan akuntabilitas berperan penting dalam membentuk kepercayaan publik, sehingga peningkatan keterbukaan informasi dan mekanisme pertanggungjawaban yang jelas serta responsif menjadi kunci dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Kata kunci: transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik,

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Kedua prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Masyarakat sebagai pihak yang

menerima dampak langsung dari kebijakan dan pelayanan pemerintah menuntut adanya keterbukaan informasi serta pertanggungjawaban yang jelas atas setiap kebijakan dan tindakan yang diambil oleh aparatur pemerintah.

Dalam konteks pemerintahan modern, transparansi dipahami sebagai keterbukaan instansi pemerintah dalam menyediakan informasi yang akurat,

mudah diakses, dan tepat waktu kepada publik. Sementara itu, akuntabilitas merujuk pada kemampuan instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap program, kebijakan, dan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat. Apabila transparansi dan akuntabilitas dijalankan secara konsisten, maka masyarakat akan memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Namun, dalam praktiknya, penerapan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan. Masih ditemukan keterbatasan akses informasi publik, kurangnya kejelasan dalam penyampaian laporan kinerja, serta minimnya mekanisme pertanggungjawaban yang dapat dipahami oleh masyarakat. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah, meskipun berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan.

Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting bagi keberlangsungan pemerintahan. Tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan, meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan pemerintah, serta memperkuat legitimasi institusi pemerintah. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat memicu sikap apatis, resistensi terhadap kebijakan, bahkan konflik antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan publik tidak dapat dilepaskan dari bagaimana instansi pemerintah menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam

setiap aspek penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, kepercayaan publik dipahami sebagai konstruksi sosial yang terbentuk melalui pengalaman, persepsi, dan interaksi masyarakat dengan instansi pemerintah. Persepsi masyarakat terhadap keterbukaan informasi, kejujuran aparatur, serta kejelasan pertanggungjawaban menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepercayaan tersebut. Oleh karena itu, penelitian kualitatif diperlukan untuk menggali secara mendalam bagaimana transparansi dan akuntabilitas dipraktikkan oleh instansi pemerintah serta bagaimana masyarakat memaknai praktik tersebut dalam membangun kepercayaan publik.

Kondisi tersebut berimplikasi langsung terhadap tingkat kepercayaan publik. Kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan. Masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap instansi pemerintah cenderung lebih patuh terhadap kebijakan, bersedia berpartisipasi dalam program pemerintah, serta memberikan dukungan terhadap pelaksanaan pembangunan. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat memicu sikap skeptis, apatis, dan resistensi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, yang pada akhirnya dapat menghambat efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Kepercayaan publik tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses sosial yang panjang dan berkelanjutan. Pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah, persepsi terhadap keterbukaan

informasi, serta penilaian terhadap integritas dan tanggung jawab aparatur menjadi faktor utama dalam membentuk kepercayaan tersebut. Oleh karena itu, transparansi dan akuntabilitas dipandang sebagai prasyarat utama dalam membangun dan memelihara kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul **“Analisis Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik pada Instansi Pemerintah”** menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai praktik transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah serta kontribusinya dalam membentuk kepercayaan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi instansi pemerintah dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat.

Teori Transparansi

Teori Transparansi merupakan keterbukaan instansi pemerintah dalam menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, serta penggunaan anggaran publik. Menurut Mardiasmo (2009), transparansi adalah pemberian informasi keuangan dan non-keuangan yang jujur dan terbuka kepada publik. Transparansi bertujuan untuk mencegah praktik penyalahgunaan wewenang serta meningkatkan pengawasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam penelitian ini, transparansi dipahami sebagai:

- Keterbukaan informasi publik

- Kemudahan akses informasi
 - Kejelasan prosedur dan kebijakan
 - Keterbukaan laporan kinerja instansi
- Menurut Mardiasmo, dalam Ait Novatiani (2019:54), transparansi adalah sebagai berikut: “Transparansi berarti keterbukaan (openness) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Teori Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan setiap kebijakan, program, dan penggunaan sumber daya publik kepada masyarakat. Akuntabilitas menuntut adanya kejelasan tugas, wewenang, serta mekanisme evaluasi dan pengawasan.

Menurut Mahmudi (2010), akuntabilitas publik merupakan bentuk pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat sebagai pemilik kedaulatan. Akuntabilitas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga moral dan sosial. Bentuk akuntabilitas dalam instansi pemerintah meliputi:

- Akuntabilitas kinerja
- Akuntabilitas keuangan
- Akuntabilitas hukum dan kebijakan
- Akuntabilitas pelayanan publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI (dalam Linan Nasehatun Nafidah, dkk; 2017:176), Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas

adalah hal yang penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisien, efektifitas, reliabilitas dan prediktibilitas. Suatu akuntabilitas tidak abstrak tapi kongkrit dan harus ditentukan oleh hukum melalui seperangkat prosedur yang sangat spesifik mengenai masalah apa saja yang harus dipertanggungjawabkan.

Teori Kepercayaan Publik

Kepercayaan publik adalah keyakinan masyarakat terhadap integritas, kompetensi, dan komitmen instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Kepercayaan publik terbentuk melalui pengalaman langsung masyarakat, persepsi terhadap kinerja pemerintah, serta konsistensi antara kebijakan dan pelaksanaannya.

Menurut Fukuyama (1995), kepercayaan merupakan modal sosial yang sangat penting bagi keberlangsungan sistem pemerintahan dan pembangunan. Tingkat kepercayaan publik yang tinggi akan meningkatkan legitimasi pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, kepercayaan publik dipahami sebagai:

- Kepercayaan terhadap integritas aparatur
- Kepercayaan terhadap kebijakan dan pelayanan
- Persepsi kejujuran dan tanggung jawab instansi
- Kepuasan dan pengalaman masyarakat

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan perspektif penelitian kualitatif yang bertujuan untuk dapat mengungkap dan mempelajari serta memahami suatu fenomena yang khas dan unik yang dialami individu. Pengalaman yang tidak biasa atau fenomena tersebut secara

umum terjadi perubahan sikap, sudut pandang, ataupun perilaku pada orang yang mengalami pengalaman tersebut (Creswell dalam Herdiasyah, 2010). Partisipan pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Pemilihan partisipan dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu dari peneliti sesuai dengan tujuan dari penelitian (Sugiyono, 2014). Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara. Partisipan diberikan *informed consent* sebelum wawancara dimulai. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah eksplikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bagaimana Penerapan Transparansi pada Instansi Pemerintah dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penerapan transparansi pada instansi pemerintah telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal. Instansi pemerintah pada umumnya telah menyediakan informasi publik terkait prosedur pelayanan, kebijakan, serta program kerja melalui media tertentu, seperti papan informasi, website resmi, atau media sosial. Hal ini menunjukkan adanya upaya keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Namun demikian, transparansi yang diterapkan masih bersifat administratif dan formal. Informasi yang disampaikan belum sepenuhnya mudah dipahami oleh masyarakat, baik dari segi bahasa maupun kelengkapan isi. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki akses yang

sama terhadap informasi publik, sehingga masih terdapat kesenjangan informasi antara instansi pemerintah dan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan dan pemahaman publik.

2. Bagaimana Penerapan Akuntabilitas pada Instansi Pemerintah dalam Pelaksanaan Kebijakan, Program, dan Pelayanan Publik

Penerapan akuntabilitas pada instansi pemerintah tercermin melalui adanya laporan kinerja, laporan keuangan, serta mekanisme pertanggungjawaban internal dan eksternal. Aparatur pemerintah telah menjalankan tugas sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur yang berlaku, serta menyusun laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kebijakan dan program.

Namun, berdasarkan perspektif masyarakat, akuntabilitas yang diterapkan masih belum sepenuhnya dirasakan secara langsung. Laporan pertanggungjawaban cenderung bersifat internal dan kurang dikomunikasikan kepada masyarakat secara terbuka. Selain itu, mekanisme evaluasi dan tindak lanjut atas keluhan masyarakat belum berjalan secara konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas belum sepenuhnya diwujudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik, melainkan masih berfokus pada pertanggungjawaban birokratis.

3. Bagaimana Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Instansi Pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah berada pada kategori cukup percaya. Masyarakat pada umumnya masih mempercayai instansi pemerintah dalam menjalankan

fungsi pelayanan dan administrasi, terutama karena instansi pemerintah dianggap memiliki legitimasi formal dan kewenangan hukum.

Namun, kepercayaan tersebut bersifat kondisional dan tidak sepenuhnya kuat. Kepercayaan masyarakat sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka dalam menerima pelayanan dan memperoleh informasi. Ketika masyarakat merasakan keterbukaan, kejujuran, dan tanggung jawab dari aparatur pemerintah, tingkat kepercayaan cenderung meningkat. Sebaliknya, kurangnya transparansi dan ketidakjelasan pertanggungjawaban dapat menurunkan kepercayaan publik.

4. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepercayaan Publik pada Instansi Pemerintah

Berdasarkan analisis data kualitatif, transparansi dan akuntabilitas terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap pembentukan kepercayaan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk memahami kebijakan dan proses pelayanan, sehingga mengurangi kecurigaan dan persepsi negatif terhadap instansi pemerintah. Sementara itu, akuntabilitas memberikan jaminan bahwa setiap tindakan dan kebijakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika instansi pemerintah mampu menyampaikan informasi secara terbuka dan menjalankan pertanggungjawaban secara jelas, masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Sebaliknya, kurangnya keterbukaan informasi dan lemahnya pertanggungjawaban berdampak pada menurunnya kepercayaan publik. Dengan demikian, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya berfungsi sebagai prinsip tata

kelola pemerintahan, tetapi juga sebagai faktor utama dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah telah dilakukan, namun belum sepenuhnya optimal dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Transparansi masih cenderung bersifat administratif dan formal, dengan keterbatasan dalam kemudahan akses serta kejelasan informasi yang diterima oleh masyarakat. Sementara itu, akuntabilitas lebih banyak diwujudkan dalam bentuk pertanggungjawaban internal birokrasi dan belum sepenuhnya dirasakan sebagai pertanggungjawaban yang terbuka kepada publik.

Tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah berada pada kategori cukup percaya dan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat dalam mengakses informasi serta menerima pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan publik. Semakin terbuka informasi yang disampaikan dan semakin jelas mekanisme pertanggungjawaban yang dijalankan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Dengan demikian, transparansi dan akuntabilitas tidak hanya berfungsi sebagai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga sebagai faktor strategis dalam memperkuat kepercayaan publik. Peningkatan kualitas transparansi dan akuntabilitas, terutama

dalam penyampaian informasi yang mudah dipahami dan mekanisme pertanggungjawaban yang responsif terhadap masyarakat, menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Daftar Rujukan

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (3rd ed.). Routledge.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Free Press.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi sektor publik*. Andi Offset.
- Nafidah, L. N., & Anisa, N. (2017). Akuntabilitas pengelolaan keuangan desa di kabupaten Jombang. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 10(2), 273-288.
- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(01).
- Sedarmayanti. (2017). *Good governance (kepemerintahan yang baik)*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- World Bank. (2004). *World development report 2004: Making services work for poor people*. World Bank Publications.