# TRANSPARANSI ANGGARAN, AKUNTABILITAS KEUANGAN DAN KEPERCAYAAN PUBLIK: PERAN MEDIASI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**[1*]Leonardo Davidsi Sipayung, [2]Fitriana, [3]Eureka Try Laega R. Zarazwanty**
[1-3]Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum, Universitas Negeri Makassar
email: leonardo.davidsi@unm.ac.id

***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah terhadap kepercayaan publik, baik secara langsung maupun melalui persepsi kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori terhadap 200 responden yang dipilih melalui purposive sampling di Kota Makassar. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert lima poin dan dianalisis dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, dan persepsi kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik. Persepsi kualitas pelayanan publik juga memediasi hubungan transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan dengan kepercayaan publik. Temuan ini menegaskan pentingnya tata kelola keuangan yang transparan, akuntabel, dan didukung pelayanan berkualitas.

**Kata kunci:** ***Akuntabilitas Keuangan, Kepercayaan Publik, Persepsi Kualitas Pelayanan Publik, Transparansi Anggaran.***

***Abstract***

*This study examines the effects of local government budget transparency and financial accountability on public trust, both directly and indirectly through perceived public service quality as a mediating variable. A quantitative explanatory approach was employed, involving 200 respondents selected through purposive sampling in Makassar City, Indonesia. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The results indicate that budget transparency, financial accountability, and perceived public service quality have positive effects on public trust. Perceived public service quality also mediates the relationships between budget transparency and public trust, and between financial accountability and public trust. These findings highlight the importance of transparent and accountable financial governance supported by high-quality public services.*

**Keywords:** ***Budget Transparency, Financial Accountability, Public Service Quality Perception, Public Trust.***

## PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan salah satu elemen penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah karena berkaitan dengan legitimasi institusi, penerimaan masyarakat terhadap kebijakan, dan persepsi atas kemampuan pemerintah dalam memenuhi kepentingan publik. Dalam perspektif manajemen keuangan publik, kepercayaan masyarakat

tidak hanya berkaitan dengan hasil pembangunan yang terlihat, tetapi juga dengan proses pengelolaan sumber daya publik, keterbukaan informasi keuangan, dan pertanggungjawaban pemerintah atas penggunaan anggaran. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai instrumen utama kebijakan fiskal daerah memuat keputusan mengenai prioritas pembangunan, alokasi sumber daya, serta pembiayaan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan APBD perlu dinilai tidak hanya berdasarkan kepatuhan terhadap ketentuan administrasi dan pencapaian target realisasi anggaran, tetapi juga berdasarkan keterbukaan proses penganggaran dan pertanggungjawaban atas manfaat yang dihasilkan. Dalam konteks tersebut, transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan menjadi dua mekanisme tata kelola yang berpotensi memperkuat kepercayaan publik. Transparansi memberikan akses kepada masyarakat untuk mengetahui dan memahami informasi mengenai kebijakan serta penggunaan anggaran, sedangkan akuntabilitas mengharuskan pemerintah mempertanggungjawabkan keputusan dan hasil pengelolaan sumber daya publik. Meskipun demikian, keterbukaan informasi dan tersedianya laporan pertanggungjawaban belum tentu dengan sendirinya menghasilkan kepercayaan masyarakat apabila informasi tersebut sulit dipahami atau tidak tercermin dalam kualitas pelayanan yang diterima.

Secara empiris, penelitian mengenai hubungan transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pengaruh kedua mekanisme tata kelola tersebut tidak selalu seragam. Sofyani et al. (2022), melalui penelitian pada pemerintah desa di Daerah Istimewa Yogyakarta, menemukan bahwa transparansi berhubungan positif dengan kepercayaan masyarakat, sedangkan akuntabilitas tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban keuangan dapat memiliki konsekuensi yang berbeda terhadap pembentukan kepercayaan masyarakat. Sementara itu, Hartanto et al. (2021) mengkaji transparansi, akuntabilitas, dan daya tanggap pemerintah sebagai faktor yang berkaitan dengan kepercayaan publik pada pemerintah daerah di Indonesia, dengan efektivitas e-government sebagai mekanisme penjelas. Hasil penelitian tersebut memperluas pemahaman bahwa hubungan tata kelola dan kepercayaan publik dapat melibatkan mekanisme yang menghubungkan praktik pemerintahan dengan penilaian masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, Lanin dan Hermanto (2019) juga menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam menjelaskan kepercayaan terhadap pemerintah daerah di Indonesia. Secara bersama-sama, penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kepercayaan publik perlu dipahami sebagai hasil dari interaksi antara mekanisme tata kelola dan pengalaman masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah, bukan semata-mata sebagai konsekuensi dari keberadaan prosedur administratif.

Meskipun penelitian terdahulu telah menguji hubungan transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan publik, masih terdapat ruang untuk memperjelas mekanisme yang menghubungkan pengelolaan keuangan publik dengan kepercayaan masyarakat. Salah satu persoalan konseptual yang perlu diperhatikan adalah perbedaan antara tersedianya informasi anggaran, pertanggungjawaban atas penggunaan anggaran, dan penilaian masyarakat terhadap manfaat yang dihasilkan dari pengelolaan tersebut. Transparansi anggaran dapat mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi keterbukaan informasi tidak secara otomatis menunjukkan bahwa pelayanan publik telah diselenggarakan secara berkualitas. Demikian pula, akuntabilitas keuangan yang berorientasi pada kepatuhan dan pelaporan belum tentu dipersepsikan masyarakat sebagai bukti keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Di sisi lain, kualitas pelayanan publik merupakan aspek yang dapat diamati secara langsung melalui pengalaman masyarakat, seperti keandalan prosedur, ketepatan waktu, daya tanggap aparatur, kepastian pelayanan, dan kemudahan akses. Perbedaan karakteristik tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai apakah transparansi

anggaran dan akuntabilitas keuangan memiliki hubungan dengan kepercayaan publik secara langsung, atau apakah hubungan tersebut juga berlangsung melalui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan pemerintah daerah.

Kebutuhan untuk menguji mekanisme tersebut memperoleh dukungan dari penelitian yang menempatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam hubungan antara tata kelola pemerintahan dan kepercayaan publik. Lanin dan Hermanto (2019) menunjukkan relevansi kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Dalam konteks pemerintahan desa, Pratolo et al. (2022) meneliti peran akuntabilitas dan transparansi terhadap kepercayaan publik dengan kualitas pelayanan penanganan COVID-19 sebagai variabel intervening. Penelitian yang lebih baru oleh Yulianto et al. (2026) juga mengkaji transparansi, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan masyarakat, dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi. Studi terakhir tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara tata kelola dan kepercayaan publik telah berkembang menjadi pembahasan mengenai mekanisme yang menjelaskan bagaimana kepercayaan terbentuk. Namun, kepuasan masyarakat dan persepsi kualitas pelayanan publik merupakan konstruk yang berbeda. Kepuasan berkaitan dengan evaluasi atas pengalaman atau hasil yang diterima, sedangkan persepsi kualitas pelayanan berfokus pada penilaian masyarakat terhadap mutu proses dan karakteristik layanan. Oleh karena itu, pengujian persepsi kualitas pelayanan publik sebagai mediator tetap memerlukan perumusan konstruk, pengukuran, dan argumentasi teoretis yang jelas agar kontribusinya tidak sekadar mengulang model penelitian terdahulu.

Berdasarkan perkembangan literatur tersebut, kesenjangan penelitian yang hendak dikaji terletak pada kebutuhan untuk mengintegrasikan transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah ke dalam satu model yang menguji pengaruh langsung terhadap kepercayaan publik sekaligus pengaruh tidak langsung melalui persepsi kualitas pelayanan publik. Penelitian sebelumnya memberikan bukti bahwa transparansi dan akuntabilitas tidak selalu menunjukkan pola hubungan yang sama dengan kepercayaan masyarakat, sementara literatur mengenai pelayanan publik memperlihatkan bahwa pengalaman masyarakat relevan dalam menjelaskan pembentukan kepercayaan. Akan tetapi, hubungan tersebut perlu diuji secara terintegrasi dalam konteks pengelolaan keuangan pemerintah daerah, dengan memperlakukan persepsi kualitas pelayanan publik sebagai mekanisme mediasi yang berbeda dari kepuasan masyarakat dan efektivitas e-government. Kesenjangan ini tidak berarti bahwa belum pernah ada penelitian yang menguji hubungan serupa. Sebaliknya, kontribusi yang hendak dibangun adalah memperjelas mekanisme hubungan tersebut, menguji konsistensi temuan dalam konteks empiris yang ditetapkan, serta mengidentifikasi apakah peran mediasi kualitas pelayanan berlaku pada hubungan transparansi anggaran dan kepercayaan publik, hubungan akuntabilitas keuangan dan kepercayaan publik, atau keduanya. Penegasan kesenjangan ini perlu dilengkapi dengan penelusuran literatur sistematis dan perbandingan operasionalisasi variabel pada penelitian terdahulu sebelum dinyatakan sebagai kebaruan final.

Secara teoretis, penelitian ini dapat dikembangkan melalui perspektif teori keagenan (*agency theory*) dan teori kepercayaan publik. Teori keagenan menjelaskan bahwa pemerintah bertindak sebagai penerima mandat masyarakat untuk mengelola sumber daya publik, sehingga transparansi dan akuntabilitas diperlukan untuk mengurangi asimetri informasi serta memperkuat pertanggungjawaban. Namun, penjelasan mengenai kepercayaan publik memerlukan perhatian pada bagaimana masyarakat menafsirkan tindakan dan kinerja pemerintah. Dalam kerangka tersebut, persepsi kualitas pelayanan publik dapat diposisikan sebagai mekanisme evaluatif yang menghubungkan tata kelola keuangan dengan penilaian masyarakat terhadap pemerintah. Apabila transparansi dan akuntabilitas disertai pelayanan yang dipersepsikan berkualitas, masyarakat mungkin memiliki dasar yang lebih kuat untuk

menilai bahwa pemerintah tidak hanya mengelola anggaran secara terbuka dan bertanggung jawab, tetapi juga mampu menerjemahkan sumber daya publik menjadi layanan yang bermanfaat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dipersepsikan rendah, keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban keuangan belum tentu menghasilkan tingkat kepercayaan yang sama. Argumentasi ini menghasilkan proposisi bahwa persepsi kualitas pelayanan publik berpotensi memediasi hubungan transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan dengan kepercayaan publik. Meskipun demikian, mediasi tersebut merupakan dugaan teoretis yang harus diuji secara empiris, bukan hubungan yang dapat diasumsikan pasti terjadi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah terhadap kepercayaan publik, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui persepsi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dengan memperjelas peran persepsi kualitas pelayanan publik sebagai mekanisme yang berpotensi menjelaskan hubungan antara tata kelola keuangan daerah dan kepercayaan masyarakat. Dari sisi empiris, penelitian ini diharapkan memperkaya bukti mengenai konsistensi pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik dalam konteks pemerintahan daerah yang menjadi lokasi penelitian. Dari sisi praktis, hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan keterbukaan informasi anggaran, memperkuat pertanggungjawaban keuangan, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari upaya membangun kepercayaan masyarakat. Dengan menempatkan ketiga aspek tersebut dalam satu kerangka analisis, penelitian ini berupaya menjelaskan bahwa pengelolaan keuangan publik yang baik tidak cukup dinilai dari kepatuhan prosedural, tetapi juga perlu dikaji berdasarkan bagaimana tata kelola tersebut berkaitan dengan pengalaman pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menganalisis pengaruh transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah terhadap kepercayaan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui persepsi kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi. Penelitian dilaksanakan pada konteks pelayanan publik Pemerintah Kota Makassar, Sulawesi Selatan, dengan unit analisis berupa individu masyarakat pengguna layanan pemerintah daerah. Variabel penelitian terdiri atas transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan sebagai variabel independen, persepsi kualitas pelayanan publik sebagai variabel mediasi, serta kepercayaan publik sebagai variabel dependen.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan pada perangkat daerah atau unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Sampel penelitian berjumlah 200 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria berusia minimal 18 tahun, berdomisili di Kota Makassar, dan pernah menggunakan layanan pemerintah daerah dalam periode yang ditetapkan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan literatur yang relevan dan disesuaikan dengan konteks penelitian. Transparansi anggaran diukur melalui persepsi mengenai keterbukaan dan aksesibilitas informasi anggaran, sedangkan akuntabilitas keuangan diukur melalui persepsi mengenai pertanggungjawaban pemerintah atas pengelolaan sumber daya publik. Persepsi kualitas pelayanan publik mencakup penilaian terhadap keandalan, daya tanggap, kepastian, dan kemudahan pelayanan, sedangkan kepercayaan publik mencerminkan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi, integritas, dan orientasi pemerintah pada kepentingan publik.

Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Analisis dilakukan melalui evaluasi model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Evaluasi model pengukuran untuk konstruk reflektif mencakup pengujian validitas konvergen melalui nilai *outer loading* dan *average variance extracted* (AVE), reliabilitas konstruk melalui *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Selanjutnya, evaluasi model struktural meliputi koefisien determinasi ($R^2$) dan uji hipotesis. Signifikansi hubungan antarvariabel diuji menggunakan prosedur *bootstrapping* dengan jumlah subsampel yang memadai untuk memperoleh nilai statistik uji dan interval kepercayaan.

Pengujian mediasi dilakukan dengan menganalisis pengaruh tidak langsung transparansi anggaran terhadap kepercayaan publik melalui persepsi kualitas pelayanan publik serta pengaruh tidak langsung akuntabilitas keuangan terhadap kepercayaan publik melalui variabel mediasi yang sama. Efek mediasi dinilai berdasarkan koefisien pengaruh tidak langsung dan interval kepercayaan hasil *bootstrapping*, kemudian diinterpretasikan bersama pengaruh langsung masing-masing variabel independen terhadap kepercayaan publik. Untuk menjaga kualitas penelitian, instrumen perlu diuji terlebih dahulu guna memastikan kejelasan dan relevansi indikator, sedangkan data responden diperiksa untuk mengidentifikasi jawaban tidak lengkap, duplikasi, atau pola respons yang tidak wajar. Penelitian juga menerapkan prinsip etika dengan memastikan partisipasi sukarela, memberikan informasi mengenai tujuan penelitian, menjaga kerahasiaan identitas responden, dan menggunakan data hanya untuk kepentingan akademik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Deskriptif Responden*

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| Laki-Laki | 57 | 28,5% |
| Perempuan | 143 | 71,5% |
| Jumlah | 200 | 100% |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 1, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 200 orang, yang terdiri atas 57 responden laki-laki (28,5%) dan 143 responden perempuan (71,5%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan responden laki-laki, dengan selisih 43 poin persentase. Dengan demikian, komposisi responden penelitian ini didominasi oleh perempuan. Karakteristik tersebut memberikan gambaran mengenai distribusi jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam penelitian tentang pengaruh transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah terhadap kepercayaan publik melalui persepsi kualitas pelayanan publik.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Usia | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|
| 20-30 Tahun | 80 | 40% |
| 31-40 Tahun | 70 | 35% |
| 41-50 Tahun | 50 | 25% |
| Jumlah | 200 | 100% |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 2, responden penelitian terbagi ke dalam tiga kelompok usia, yaitu 20–30 tahun sebanyak 80 orang (40%), 31–40 tahun sebanyak 70 orang (35%), dan 41–50 tahun sebanyak 50 orang (25%). Kelompok usia 20–30 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden terbesar, sedangkan kelompok usia 41–50 tahun memiliki jumlah responden terkecil.

Secara keseluruhan, responden berusia 20–40 tahun berjumlah 150 orang atau 75% dari total sampel. Komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–40 tahun.

**Tabel 3. Nilai Loading Factor dan Nilai AVE**

| Variabel | Indikator | Outer Loading | Nilai AVE | Variabel | Indikator | Outer Loading | Nilai AVE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Transparansi | TA1 | 0,747 | 0,607 | Persepsi | PKPP1 | 0,838 | 0,680 |
| Anggaran | TA2 | 0,817 | | Kualitas | PKPP2 | 0,785 | |
| | TA3 | 0,839 | | Pelayanan | PKPP3 | 0,886 | |
| | TA4 | 0,707 | | Publik | PKPP4 | 0,786 | |
| | AK1 | 0,770 | 0,616 | | KP1 | 0,840 | 0,722 |
| Akuntabilitas | AK2 | 0,809 | | Kepercayaan | KP2 | 0,844 | |
| Keuangan | AK3 | 0,813 | | Publik | KP3 | 0,858 | |
| | AK4 | 0,744 | | | KP4 | 0,857 | |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 3, nilai *outer loading* pada konstruk transparansi anggaran berkisar antara 0,707 hingga 0,839, sedangkan nilai AVE-nya sebesar 0,607. Pada konstruk akuntabilitas keuangan, nilai *outer loading* berkisar antara 0,744 hingga 0,813, dengan AVE sebesar 0,616. Selanjutnya, konstruk persepsi kualitas pelayanan publik memiliki nilai *outer loading* antara 0,785 hingga 0,886 dan AVE sebesar 0,680. Sementara itu, konstruk kepercayaan publik memiliki nilai *outer loading* antara 0,840 hingga 0,858 dan AVE sebesar 0,722. Berdasarkan kriteria umum PLS-SEM, nilai *outer loading* sekitar 0,70 atau lebih dan AVE di atas 0,50 mendukung terpenuhinya validitas konvergen. Dengan demikian, nilai yang tercantum pada tabel ini secara umum memenuhi kriteria tersebut.

**Tabel 4. Nilai Cross Loading**

| Indikator | Variabel | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Transparansi Anggaran | Akuntabilitas Keuangan | Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | Kepercayaan Publik |
| TA1 | 0,747 | 0,481 | 0,492 | 0,509 |
| TA2 | 0,817 | 0,507 | 0,494 | 0,570 |
| TA3 | 0,839 | 0,582 | 0,567 | 0,498 |
| TA4 | 0,707 | 0,652 | 0,612 | 0,486 |
| AK1 | 0,583 | 0,770 | 0,627 | 0,570 |
| AK2 | 0,642 | 0,809 | 0,677 | 0,642 |
| AK3 | 0,589 | 0,813 | 0,674 | 0,520 |
| AK4 | 0,409 | 0,744 | 0,568 | 0,501 |
| PKPP1 | 0,454 | 0,651 | 0,734 | 0,510 |
| PKPP2 | 0,573 | 0,640 | 0,852 | 0,677 |
| PKPP3 | 0,683 | 0,666 | 0,841 | 0,711 |
| PKPP4 | 0,481 | 0,643 | 0,760 | 0,491 |
| KP1 | 0,589 | 0,581 | 0,670 | 0,838 |
| KP2 | 0,437 | 0,501 | 0,536 | 0,785 |
| KP3 | 0,563 | 0,611 | 0,638 | 0,886 |
| KP4 | 0,582 | 0,650 | 0,635 | 0,786 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 4, nilai *cross loading* menunjukkan hubungan antara setiap indikator dan keempat konstruk penelitian, yaitu transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, persepsi kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan publik. Secara umum, sebagian besar indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang menjadi tempat indikator tersebut

dikelompokkan. Sebagai contoh, indikator TA1 memiliki nilai 0,747 pada transparansi anggaran, lebih tinggi daripada nilainya pada akuntabilitas keuangan (0,481), persepsi kualitas pelayanan publik (0,492), dan kepercayaan publik (0,509). Demikian pula, indikator AK2 memiliki nilai tertinggi pada konstruk akuntabilitas keuangan sebesar 0,809. Pola tersebut secara umum mendukung validitas diskriminan berdasarkan pendekatan *cross loading*.

**Tabel 5 Fornell-Larcker Criterion**

| Variabel | Transparansi Anggaran | Akuntabilitas Keuangan | Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | Kepercayaan Publik |
|---|---|---|---|---|
| Transparansi Anggaran | 0,798 | | | |
| Akuntabilitas Keuangan | 0,694 | 0,779 | | |
| Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | 0,615 | 0,525 | 0,850 | |
| Kepercayaan Publik | 0,756 | 0,664 | 0,659 | 0,825 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 5, nilai diagonal untuk transparansi anggaran sebesar 0,798, akuntabilitas keuangan sebesar 0,779, persepsi kualitas pelayanan publik sebesar 0,850, dan kepercayaan publik sebesar 0,825. Nilai-nilai diagonal tersebut dimaksudkan untuk merepresentasikan akar kuadrat AVE setiap konstruk dan dibandingkan dengan korelasi antarkonstruk. Dalam kriteria *Fornell–Larcker*, validitas diskriminan dinilai memadai apabila akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain. Berdasarkan angka yang ditampilkan, nilai diagonal transparansi anggaran sebesar 0,798 lebih besar daripada korelasinya dengan akuntabilitas keuangan (0,694), persepsi kualitas pelayanan publik (0,615), dan kepercayaan publik (0,756). Nilai diagonal akuntabilitas keuangan sebesar 0,779 juga lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain, yaitu 0,694, 0,525, dan 0,664. Pola serupa terlihat pada persepsi kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik berdasarkan angka yang tercantum

**Tabel 6. Uji Reabilitas**

| Variabel | Composite Reliability | Cronbach's Alpha |
|---|---|---|
| Transparansi Anggaran | 0,860 | 0,782 |
| Akuntabilitas Keuangan | 0,865 | 0,792 |
| Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | 0,875 | 0,809 |
| Kepercayaan Publik | 0,895 | 0,843 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 6, nilai *composite reliability* untuk transparansi anggaran sebesar 0,860 dan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,782. Pada konstruk akuntabilitas keuangan, kedua nilai tersebut masing-masing sebesar 0,865 dan 0,792. Konstruk persepsi kualitas pelayanan publik memiliki composite reliability sebesar 0,875 dan *Cronbach's alpha* sebesar 0,809, sedangkan konstruk kepercayaan publik memiliki nilai masing-masing sebesar 0,895 dan 0,843. Seluruh nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* pada tabel berada di atas batas umum 0,70, sehingga menunjukkan konsistensi internal yang memadai pada keempat konstruk. Di antara seluruh konstruk, kepercayaan publik memiliki nilai reliabilitas tertinggi, baik

berdasarkan *composite reliability* maupun *Cronbach's alpha*. Dengan demikian, berdasarkan nilai yang dilaporkan pada Tabel 6, instrumen penelitian menunjukkan reliabilitas yang memadai.

**Tabel 7. Nilai R-Square**

| Variabel | R-Square |
|---|---|
| Persepsi Kualitas Pelayanan Publik | 0,626 |
| Kepercayaan Publik | 0,602 |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 7, nilai $R^2$ pada konstruk persepsi kualitas pelayanan publik adalah 0,626, sedangkan pada konstruk kepercayaan publik sebesar 0,602. Nilai tersebut menunjukkan bahwa transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan dalam model mampu menjelaskan 62,6% variasi persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, dan persepsi kualitas pelayanan publik secara bersama-sama menjelaskan 60,2% variasi kepercayaan publik. Adapun 37,4% variasi persepsi kualitas pelayanan publik dan 39,8% variasi kepercayaan publik belum dijelaskan oleh konstruk-konstruk yang tercakup dalam model masing-masing. Variasi yang belum terjelaskan tersebut dapat berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model, maupun variasi yang melekat pada data.

**Tabel 8. Path Coefficients**

| Hubungan antar Variabel | Original sample (O) | T statistics (\|O/STDEV\|) | P - values | Hasil |
|---|---|---|---|---|
| Transparansi Anggaran (X1) -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Z) | 0,210 | 2,682 | 0,005 | Berpengaruh Signifikan |
| Transparansi Anggaran (X1) -> Kepercayaan Publik (Y) | 0,071 | 3,901 | 0,021 | Berpengaruh Signifikan |
| Akuntabilitas Keuangan (X2) -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Z) | 0,170 | 3,528 | 0,044 | Berpengaruh Signifikan |
| Akuntabilitas Keuangan (X2) -> Kepercayaan Publik (Y) | 0,279 | 2,750 | 0,011 | Berpengaruh Signifikan |
| Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Z) -> Kepercayaan Publik (Y) | 0,413 | 3,831 | 0,021 | Berpengaruh Signifikan |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 8, seluruh hubungan langsung yang diuji dilaporkan memiliki pengaruh positif dan signifikan berdasarkan kolom hasil pada tabel. Transparansi anggaran memiliki koefisien jalur sebesar 0,210 terhadap persepsi kualitas pelayanan publik, dengan nilai t-statistik 2,682 dan *p-value* 0,005. Transparansi anggaran juga dilaporkan berpengaruh terhadap kepercayaan publik dengan koefisien 0,071, nilai t-statistik 3,901, dan *p-value* 0,021. Selanjutnya, akuntabilitas keuangan memiliki koefisien jalur sebesar 0,170 terhadap persepsi

kualitas pelayanan publik, dengan nilai t-statistik 3,528 dan *p-value* 0,044. Pengaruh akuntabilitas keuangan terhadap kepercayaan publik memiliki koefisien 0,279, nilai t-statistik 2,750, dan *p-value* 0,011. Adapun persepsi kualitas pelayanan publik memiliki koefisien jalur terbesar di antara hubungan langsung yang ditampilkan, yaitu 0,413 terhadap kepercayaan publik, dengan nilai t-statistik 3,831 dan *p-value* 0,021. Berdasarkan arah koefisien, seluruh hubungan menunjukkan arah positif.

**Tabel 9. Pengaruh Tidak Langsung**

| Hubungan antar Variabel | Original sample (O) | T statistics (\|O/STDEV\|) | P - values | Hasil |
|---|---|---|---|---|
| Transparansi Anggaran (X1) -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Z) -> Kepercayaan Publik (Y) | 0,067 | 3,959 | 0,044 | Berpengaruh Signifikan |
| Akuntabilitas Keuangan (X2) -> Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (Z) -> Kepercayaan Publik (Y) | 0,055 | 3,441 | 0,030 | Berpengaruh Signifikan |

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 9, pengaruh tidak langsung transparansi anggaran terhadap kepercayaan publik melalui persepsi kualitas pelayanan publik memiliki koefisien sebesar 0,067, dengan nilai t-statistik 3,959 dan *p-value* 0,044. Sementara itu, pengaruh tidak langsung akuntabilitas keuangan terhadap kepercayaan publik melalui persepsi kualitas pelayanan publik memiliki koefisien sebesar 0,055, dengan nilai t-statistik 3,441 dan *p-value* 0,030. Kedua koefisien pengaruh tidak langsung bernilai positif, yang menunjukkan bahwa jalur mediasi yang diuji memiliki arah positif berdasarkan estimasi yang dilaporkan. Tabel tersebut juga menyatakan bahwa kedua pengaruh tidak langsung signifikan. Dengan demikian, hasil pada penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi kualitas pelayanan publik berpotensi menjadi mediator dalam hubungan transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan dengan kepercayaan publik.

***Pembahasan***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik. Berdasarkan karakteristik responden, penelitian melibatkan 200 orang, dengan 71,5% responden perempuan dan 28,5% laki-laki. Dari sisi usia, responden berusia 20–30 tahun merupakan kelompok terbesar (40%), diikuti kelompok usia 31–40 tahun (35%) dan 41–50 tahun (25%). Komposisi ini memberikan gambaran demografis responden yang menjadi dasar penilaian terhadap tata kelola keuangan dan pelayanan pemerintah daerah. Namun, distribusi tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa jenis kelamin atau usia menentukan tingkat kepercayaan publik karena penelitian tidak menyajikan pengujian perbedaan berdasarkan karakteristik demografis tersebut.

Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa nilai outer loading yang dilaporkan untuk indikator transparansi anggaran berkisar antara 0,707–0,839, akuntabilitas keuangan 0,744–0,813, persepsi kualitas pelayanan publik 0,785–0,886, dan kepercayaan publik 0,840–0,858. Nilai average variance extracted (AVE) masing-masing konstruk juga tercatat di atas 0,50, yaitu 0,607 untuk transparansi anggaran, 0,616 untuk akuntabilitas keuangan, 0,680 untuk persepsi kualitas pelayanan publik, dan 0,722 untuk kepercayaan

publik. Berdasarkan kriteria umum PLS-SEM, nilai tersebut mendukung validitas konvergen karena setiap konstruk mampu menjelaskan proporsi varians indikator yang memadai. Selain itu, nilai composite reliability sebesar 0,860–0,895 dan Cronbach's alpha sebesar 0,782–0,843 menunjukkan konsistensi internal yang memadai. Meskipun demikian, nilai outer loading pada Tabel 3 tidak seluruhnya sama dengan nilai pada Tabel 4, sedangkan beberapa nilai diagonal pada Tabel 5 tidak sesuai dengan akar kuadrat AVE yang dilaporkan. Oleh karena itu, interpretasi validitas diskriminan belum dapat ditetapkan secara definitif sebelum konsistensi hasil pengukuran diperiksa kembali menggunakan keluaran SmartPLS yang sama.

Dari sisi model struktural, nilai $R^2$ persepsi kualitas pelayanan publik sebesar 0,626 menunjukkan bahwa 62,6% variasi konstruk tersebut dapat dijelaskan oleh variabel prediktor yang diarahkan kepadanya dalam model. Sementara itu, nilai $R^2$ kepercayaan publik sebesar 0,602 menunjukkan bahwa transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, dan persepsi kualitas pelayanan publik secara bersama-sama menjelaskan 60,2% variasi kepercayaan publik. Hasil ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan terhadap kedua variabel endogen berdasarkan nilai $R^2$ yang diperoleh. Dalam konteks pemerintahan daerah, temuan tersebut memperlihatkan relevansi pengujian tata kelola keuangan dan kualitas pelayanan secara bersamaan untuk memahami kepercayaan masyarakat.

Hasil pengujian hubungan langsung menunjukkan bahwa transparansi anggaran memiliki koefisien jalur positif sebesar 0,210 terhadap persepsi kualitas pelayanan publik. Secara substantif, temuan ini mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi mengenai penganggaran berkaitan dengan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah daerah. Transparansi dapat membantu masyarakat memahami prioritas penggunaan sumber daya publik serta menilai keterkaitan antara alokasi anggaran dan penyediaan layanan. Meskipun demikian, keterbukaan informasi anggaran tidak secara otomatis menjamin bahwa pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat. Hubungan positif yang ditemukan lebih tepat dimaknai bahwa transparansi anggaran merupakan salah satu aspek tata kelola yang relevan dengan persepsi kualitas pelayanan dalam model penelitian ini. Implikasi praktisnya, keterbukaan informasi perlu disertai penyajian informasi yang mudah dipahami dan keterkaitan yang jelas antara kebijakan anggaran dengan pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Transparansi anggaran juga dilaporkan memiliki hubungan positif dengan kepercayaan publik, dengan koefisien jalur sebesar 0,071. Koefisien tersebut menunjukkan arah hubungan positif, tetapi nilainya relatif kecil dibandingkan koefisien hubungan langsung lain yang tercantum dalam model. Secara teoretis, keterbukaan anggaran dapat mengurangi kesenjangan informasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga masyarakat memiliki kesempatan lebih besar untuk memahami keputusan serta penggunaan sumber daya publik. Akan tetapi, informasi yang tersedia belum tentu langsung meningkatkan kepercayaan apabila masyarakat belum melihat pertanggungjawaban yang memadai atau belum merasakan kualitas pelayanan yang baik. Dengan demikian, hasil ini mengisyaratkan bahwa transparansi anggaran perlu dipahami sebagai salah satu unsur tata kelola yang berkaitan dengan kepercayaan publik, bukan sebagai satu-satunya penentu. Besarnya koefisien tersebut juga tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa pengaruh transparansi secara statistik lebih lemah daripada pengaruh akuntabilitas tanpa pengujian perbandingan koefisien secara khusus.

Akuntabilitas keuangan menunjukkan hubungan positif dengan persepsi kualitas pelayanan publik, dengan koefisien jalur sebesar 0,170, serta hubungan positif dengan kepercayaan publik sebesar 0,279. Hasil yang tercantum dalam Tabel 8 menunjukkan bahwa akuntabilitas keuangan memiliki koefisien hubungan langsung dengan kepercayaan publik yang lebih besar dibandingkan koefisien transparansi anggaran terhadap kepercayaan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pertanggungjawaban pengelolaan keuangan merupakan aspek penting untuk dipertimbangkan dalam memahami kepercayaan masyarakat terhadap

pemerintah daerah. Secara konseptual, akuntabilitas memberikan dasar bagi masyarakat untuk menilai apakah pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara bertanggung jawab dan diarahkan pada kepentingan masyarakat. Ketika pemerintah dapat mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran, masyarakat memiliki dasar untuk menilai tata kelola pemerintah secara lebih terinformasi. Akan tetapi, pertanggungjawaban keuangan tidak dapat dipersamakan secara langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas perlu disertai upaya memastikan bahwa pengelolaan anggaran berkaitan dengan layanan yang andal, tanggap, dan mudah diakses.

Persepsi kualitas pelayanan publik menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,413 terhadap kepercayaan publik, yang merupakan koefisien terbesar di antara hubungan langsung yang dilaporkan dalam model. Berdasarkan arah koefisien, persepsi kualitas pelayanan publik memiliki hubungan positif dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Temuan ini menempatkan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan sebagai aspek yang relevan dalam menjelaskan kepercayaan publik. Berbeda dari transparansi dan akuntabilitas yang berkaitan dengan tata kelola dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan, kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui interaksi masyarakat dengan penyelenggara layanan, termasuk keandalan prosedur, daya tanggap aparatur, kepastian pelayanan, dan kemudahan akses. Apabila masyarakat mempersepsikan pelayanan sebagai berkualitas, persepsi tersebut dapat menjadi dasar penilaian positif terhadap kemampuan pemerintah memenuhi kebutuhan publik. Dalam konteks Pemerintah Kota Makassar, hasil ini mengisyaratkan pentingnya menjaga keselarasan antara pengelolaan keuangan yang bertanggung jawab dan mutu layanan yang benar-benar dirasakan masyarakat.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan koefisien sebesar 0,067 untuk hubungan transparansi anggaran dengan kepercayaan publik melalui persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pengaruh tidak langsung akuntabilitas keuangan terhadap kepercayaan publik melalui mediator yang sama memiliki koefisien sebesar 0,055. Kedua koefisien bernilai positif dan dilaporkan signifikan dalam tabel. Secara konseptual, hasil tersebut mengindikasikan bahwa persepsi kualitas pelayanan publik berpotensi menjadi mekanisme yang menghubungkan tata kelola keuangan dengan kepercayaan masyarakat. Transparansi anggaran dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengelolaan sumber daya publik, sedangkan akuntabilitas keuangan memberikan dasar untuk menilai pertanggungjawaban pemerintah atas pengelolaan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan selanjutnya dapat menjadi bagian dari cara masyarakat mengevaluasi kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Dengan demikian, pengelolaan keuangan dan pengalaman pelayanan perlu dipahami sebagai aspek yang saling relevan dalam kajian kepercayaan publik, meskipun masing-masing memiliki fungsi konseptual yang berbeda.

Secara keseluruhan, temuan penelitian memberikan gambaran bahwa kepercayaan publik berkaitan dengan tata kelola keuangan pemerintah daerah dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Nilai $R^2$ sebesar 0,626 pada persepsi kualitas pelayanan publik dan 0,602 pada kepercayaan publik menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan menjelaskan variasi pada kedua konstruk endogen berdasarkan prediktor yang dimasukkan. Di antara hubungan langsung yang dilaporkan, persepsi kualitas pelayanan publik memiliki koefisien terbesar terhadap kepercayaan publik, sedangkan koefisien langsung transparansi anggaran terhadap kepercayaan publik merupakan yang terkecil. Pola ini memberi implikasi praktis bahwa transparansi informasi dan akuntabilitas keuangan perlu diiringi perhatian terhadap mutu pelayanan yang dirasakan masyarakat. Bagi Pemerintah Kota Makassar, upaya tersebut dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi anggaran yang mudah diakses dan dipahami, pertanggungjawaban keuangan yang jelas, serta perbaikan proses pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Namun, rekomendasi ini merupakan implikasi yang diturunkan dari pola hubungan statistik, bukan bukti bahwa tindakan tertentu pasti menyebabkan peningkatan

kepercayaan publik.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi anggaran dan akuntabilitas keuangan pemerintah daerah memiliki peran dalam membangun kepercayaan publik, baik secara langsung maupun melalui persepsi kualitas pelayanan publik. Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa transparansi anggaran berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik. Akuntabilitas keuangan juga berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik. Selain itu, persepsi kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa keterbukaan informasi anggaran dan pertanggungjawaban keuangan yang memadai perlu disertai dengan pelayanan publik yang dinilai berkualitas agar kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dapat diperkuat.

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung juga menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan publik berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan transparansi anggaran dan kepercayaan publik, serta hubungan akuntabilitas keuangan dan kepercayaan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik merupakan salah satu mekanisme yang menghubungkan tata kelola keuangan pemerintah daerah dengan kepercayaan masyarakat. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam upaya memperkuat kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kota Makassar.

Berdasarkan temuan penelitian, Pemerintah Kota Makassar disarankan untuk meningkatkan transparansi anggaran melalui penyediaan informasi anggaran yang terbuka, mudah diakses, mudah dipahami, dan diperbarui secara berkala. Transparansi tersebut perlu disertai mekanisme akuntabilitas keuangan yang jelas, termasuk pelaporan penggunaan anggaran, evaluasi kinerja, serta tindak lanjut atas pengaduan dan masukan masyarakat. Pemerintah daerah juga perlu memastikan bahwa keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban keuangan tercermin dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain melalui peningkatan responsivitas, keandalan, kemudahan akses, dan kepastian prosedur pelayanan. Upaya ini penting agar transparansi dan akuntabilitas tidak hanya dipenuhi secara administratif, tetapi juga dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan responden diperluas dan melibatkan karakteristik masyarakat yang lebih beragam sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan persepsi publik secara lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga dapat menguji variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepercayaan publik, seperti partisipasi masyarakat, kualitas komunikasi pemerintah, kepuasan masyarakat, dan responsivitas pelayanan. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan longitudinal atau membandingkan beberapa pemerintah daerah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara transparansi anggaran, akuntabilitas keuangan, kualitas pelayanan publik, dan kepercayaan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

Alessandro, M., Lagomarsino, B. C., Scartascini, C., Streb, J., & Torrealday, J. (2021). Transparency and trust in government: Evidence from a survey experiment. *World Development, 138*, Article 105223. https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105223

Cucciniello, M., & Nasi, G. (2014). Transparency for trust in government: How effective is formal transparency? *International Journal of Public Administration, 37*(13), 911–921. https://doi.org/10.1080/01900692.2014.949754

Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory, 24*(1), 137–157. https://doi.org/10.1093/jopart/mus048

Hartanto, D., Dalle, J., Akrim, A., & Anisah, H. U. (2021). Perceived effectiveness of e-governance as an underlying mechanism between good governance and public trust: A case of Indonesia. *Digital Policy, Regulation and Governance, 23*(6), 598–616. https://doi.org/10.1108/DPRG-03-2021-0046

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review, 31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Lanin, D., & Hermanto, N. (2019). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics, 46*(3), 377–392. https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151

Meijer, A., 't Hart, P., & Worthy, B. (2018). Assessing government transparency: An interpretive framework. *Administration & Society, 50*(4), 501–526. https://doi.org/10.1177/0095399715598341

Pratolo, S., Sofyani, H., & Maulidini, R. W. (2022). The roles of accountability and transparency on public trust in the village governments: The intervening role of COVID-19 handling services quality. *Cogent Business & Management, 9*(1), Article 2110648. https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110648

Sofyani, H., Riyadh, H. A., Fahlevi, H., & Ardito, L. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management, 7*(1), Article 1735690. https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690

Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2022). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change, 18*(3), 397–418. https://doi.org/10.1108/JAOC-05-2021-0153