

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan utamanya yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas apa yang telah disediakan penyelenggara pelayanan (Rachmatullah, 2019). Dalam syariat Islam, perbuatan atau pelayanan terbaik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada hakikatnya dia telah berbuat baik bagi dirinya sendiri. Hal tersebut ditegaskan dalam ayat suci Al-Quran yaitu:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءُوا وُجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتَّبِرًا

“Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri”
(Q.S Al-Isra` ayat 7).

(7) يَرَهُ خَيْرًا ذَرَّةً مِثْقَالَ يَعْمَلُ فَمَنْ (8) يَرَهُ شَرًّا ذَرَّةً مِثْقَالَ يَعْمَلُ وَمَنْ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula” (Q.S Az-Zalzalah ayat 7 & 8).

Dari ayat di atas, dapat diimplementasikan bahwa setiap muslim wajib beriman pada hari akhir. Di mana sesama manusia harus saling berbuat kebaikan dan janganlah melakukan kejahatan karena di akhirat semua perbuatan yang telah dilakukan akan dipertanggung jawabkan. Oleh sebab itu, pemerintah harus memberikan pelayanan sesuai dengan kepentingan bersama dan bersikap jujur dalam melakukan sesuatu.

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kepentingan bersama agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Hal ini diimplementasikan agar masyarakat percaya dan yakin bahwa semua yang dilakukan sesuai fakta, jujur dan tanpa ada penyelewengan. Kepercayaan

masyarakat adalah salah satu indikator kinerja dari pemerintah. Kepercayaan ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kepercayaan yang dirasakan masyarakat membuktikan bahwa pelayanan pemerintah sudah berjalan sesuai dengan semestinya. Selain pelayanan yang diberikan, pemerintah harus melakukan transparansi dan akuntabilitas di setiap kegiatan yang dilakukan. Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah dalam segala hal kecuali rahasia negara yang memang tidak untuk dipublikasikan. Sedangkan akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada publik terkait dengan kegiatan yang dilakukan.

Semakin baik pertanggungjawaban jika dapat disampaikan secara transparan dan terbuka kepada publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara simultan, variabel akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan donatur (Athifah *et al.*, 2018). Pernyataan ini serupa dengan penelitian oleh Satriani (2015) bahwa dengan adanya keterbukaan, kejujuran, pertanggungjawaban maka akan meningkatkan kepercayaan. Selain itu, dengan memberikan informasi secara akurat dan mudah diakses oleh masyarakat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut yang nantinya akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat (Melita *et al.*, 2019). Apalagi dengan memberikan pelayanan yang ramah, santun, toleran, murah hati akan membuat lebih percaya terkait pelayanan yang ada (Sauri, 2017).

Dengan adanya hal tersebut akan meningkatkan donatur pada yayasan tersebut. Hal ini dapat menjadi risiko jika dipandang dari segi penyebaran penyakit karena di mungkinkan adanya virus yang menempel pada barang, uang bahkan donator itu sendiri. Semakin banyak penyakit yang tersebar, semakin banyak pula masalah kesehatan di dunia. Salah satu masalah kesehatan yang sedang ramai diperbincangkan dunia adalah adanya penyakit menular. Penyakit ini disebut sebagai 2019-novel coronavirus atau 2019-nCoV. WHO (*World Health Organization*) atau Badan Kesehatan Dunia meresmikan nama untuk virus tersebut, yaitu

Covid-19 atau *coronavirus diseases* (Syahrianto, 2020). Saat ini Covid-19 sudah menyebar luas di berbagai negara, salah satunya yaitu Indonesia.

Di Indonesia, jumlah pasien yang terinfeksi virus sebanyak 8.882 orang dengan kematian sebanyak 743 orang. Namun jumlah kematian tersebut lebih kecil dibandingkan dengan jumlah pasien yang sembuh mencapai 1.107 orang (Astutik, 2020). Oleh karena itu, pemerintah diharapkan memiliki strategi dalam menangani Covid-19 untuk mencapai keseimbangan antara melindungi kesehatan masyarakat, perekonomian, serta menghargai HAM (Hak Asasi Manusia).

Dalam kondisi sekarang ini, seluruh masyarakat di dunia merasakan dampak yang terjadi akibat adanya penularan Covid-19. Selain di bidang kesehatan, ada beberapa bidang lain yang terkena dampak adanya Covid-19 di antaranya yaitu bidang ekonomi, sosial, pangan dan bidang lainnya. Contoh dampak yang terjadi di Indonesia yaitu banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan akibat di PHK (Pemutus Hubungan Kerja) dari perusahaannya; tempat wisata, hotel, pasar dan restoran banyak yang ditutup guna menghindari adanya kerumunan dan masih banyak dampak yang dirasakan. Sehingga selama masa pandemi Covid-19 masyarakat tidak mendapatkan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Oleh sebab itu, untuk memperbaiki sektor di bidang ekonomi pemerintah membuat kebijakan-kebijakan baru agar tidak terjadi krisis moneter. Salah satu kebijakan yang sedang dijalankan yaitu pemerintah menggunakan dana desa untuk membantu masyarakat yang terkena dampak Covid-19 dalam bentuk BLT (Bantuan Langsung Tunai). Namun, di beberapa wilayah dana tersebut disalahgunakan terkait penyaluran bantuan yang tidak sesuai dengan aturan. Dengan adanya hal tersebut, pemerintah perlu menerapkan transparansi dan akuntabilitas pada dana yang digunakan.

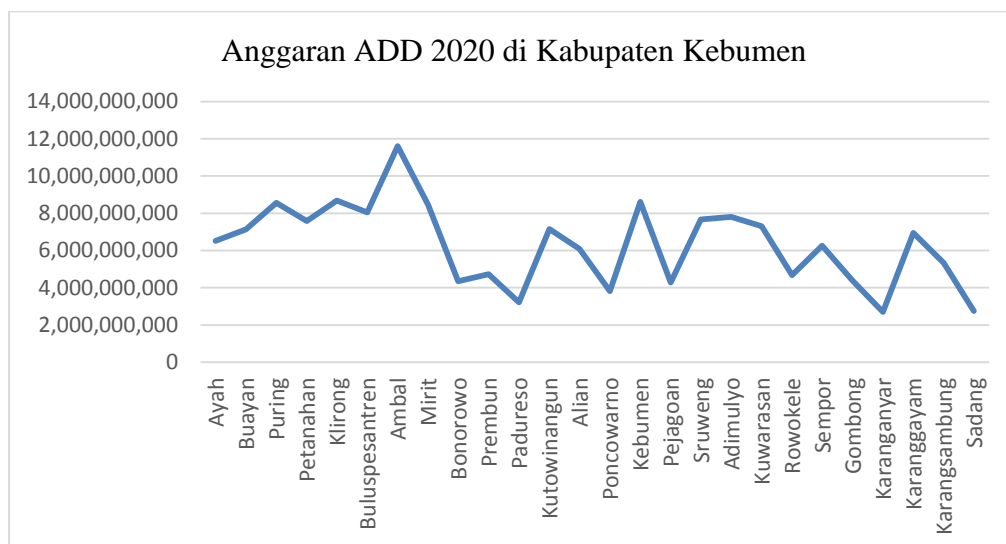
Menkeu (Menteri Keuangan) Sri Mulyani memfokuskan APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara) pada masa tanggap darurat Covid-19 untuk memeriksa korban, meningkatkan kapasitas rumah sakit dan menyediakan obat-obatan serta alat medis. Pemerintah mengeluarkan Perppu (Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang) No. 1 tahun 2020 tentang kebijakan keuangan negara dan stabilitas sistem keuangan dalam rangka penanganan Covid-19. Untuk keperluan tersebut, pemerintah memberikan tambahan anggaran sebesar Rp 405,1 triliun. Untuk bidang kesehatan dianggarkan sebesar Rp 75 triliun, perluasan jaring pengaman sosial sebesar Rp 110 triliun, bidang industri sebesar Rp 70,1 triliun dan pembiayaan program pemulihan ekonomi sebesar Rp 150 triliun (Widodo dan Nasution, 2020).

Menkeu mengalokasikan belanja negara dari TKDD (Transfer ke Daerah dan Dana Desa) sebesar Rp 856,94 triliun (DJPK, 2020). Selanjutnya dana tersebut diberikan kepada pemerintah daerah untuk membantu penanganan Covid-19 di masing-masing daerah. Untuk penanganan virus tersebut, pemerintah mulai mendorong Desa Tanggap Covid-19 dan program PKT (Padat Karya Tunai) yang diatur dalam Surat Edaran No. 8 Tahun 2020 dan No. 11 Tahun 2020. Dengan adanya program ini, pemerintah desa dapat mempekerjakan masyarakat desa khususnya keluarga miskin, pengangguran dan kelompok lain. Tujuan dengan adanya program tersebut yaitu untuk memberikan penghasilan tambahan kepada masyarakat yang kehilangan pekerjaan.

Kabupaten Kebumen merupakan salah satu daerah yang terkena dampak Covid-19. Tercatat pada tanggal 18 April 2020, berdasarkan data yang ada terdapat penambahan jumlah ODP (Orang Dalam Pengawasan) di Kebumen sebanyak 2.243 orang, PDP (Pasien Dalam Pengawasan) sebanyak 84 orang dengan 27 negatif dan 2 meninggal tanpa tes swab (uji laboratorium dengan mengambil cairan dari bagian tubuh seseorang yang banyak mengandung virus). Untuk pasien positif sebanyak 6 orang di mana 2 orang sembuh, 2 orang

meninggal dan 2 lainnya di rawat (kebumenkab, 2020). Untuk saat ini pemerintah Kabupaten Kebumen berusaha untuk meminimalisir penyebaran dan membantu masyarakat dalam pelayanan dan pemerataan penanganan Covid-19 dengan menggunakan ADD (Alokasi Dana Desa) untuk masing-masing daerah.

ADD merupakan dana perimbangan dalam APBD kabupaten setelah dikurangi DAK (Dana Alokasi Khusus) yang diterima oleh kabupaten. Besaran ADD yang diterima Kabupaten Kebumen sebesar Rp 164.654.912.002 yang akan dibagikan ke 26 kecamatan. Besaran ADD tersebut digunakan untuk membiayai pembinaan kemasyarakatan desa, pemberdayaan masyarakat desa, pelaksanaan pembangunan desa dan program pemerintah desa (JDIH Kebumen, 2020).



Sumber: JDIH Kebumen, 2020

Gambar 1.1
Anggaran ADD 2020 di Kabupaten Kebumen

Adanya ADD diharapkan dapat digunakan secara optimal dengan menyesuaikan kondisi riil di lapangan dan tingkat kebutuhan penanganan. Kebutuhan ini dapat berupa masker, pangan, bantuan uang dan kebutuhan lainnya. Sehingga pemerintah desa dapat melayani masyarakat dengan baik dan merata sesuai yang dibutuhkan. Dengan pelayanan

tersebut, masyarakat merasa diperhatikan dan semakin percaya dengan apa yang telah dilakukan pemerintah. Oleh sebab itu, pemerintah desa dan masyarakat bersama-sama melakukan penanganan Covid-19.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasrina *et al.*, (2018) berjudul pengaruh akuntabilitas dan transparansi lembaga zakat terhadap tingkat kepercayaan muzakki dalam membayar zakat di Baitul Mal Kota Banda Aceh. Penelitian tersebut telah dimodifikasi oleh peneliti yaitu dengan studi survei pada BLT-DD di Kabupaten Kebumen. Persamaan dari penelitian yaitu memiliki 2 variabel bebas, 1 variabel terikat, menggunakan jenis data primer, dan teknik *purposive sampling* dalam mendapatkan responden. Sedangkan untuk perbedaannya, penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 yang berlokasi di Kabupaten Kebumen dan memperoleh hasil bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Selain itu, peneliti menambahkan variabel intervening (kualitas pelayanan penanganan Covid-19) karena ingin mengetahui seberapa baik pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat terdampak Covid-19. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Penanganan Covid-19 Sebagai Variabel Intervening”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Apakah transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan penanganan Covid-19?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan penanganan Covid-19?

3. Apakah transparansi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat?
4. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat?
5. Apakah kualitas pelayanan penanganan Covid-19 berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat?
6. Apakah transparansi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat melalui kualitas pelayanan penanganan Covid-19?
7. Apakah akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat melalui kualitas pelayanan penanganan Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan penanganan Covid-19.
2. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan penanganan Covid-19.
3. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh transparansi terhadap kepercayaan masyarakat.
4. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat.
5. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan penanganan Covid-19 terhadap kepercayaan masyarakat.
6. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh transparansi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kualitas pelayanan penanganan Covid-19.
7. Untuk menguji dan membuktikan secara empiris tentang pengaruh akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat melalui kualitas pelayanan penanganan Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat dan informasi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi bagi semua pihak dan menambah pengetahuan serta wawasan yang luas terkait pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan masyarakat dengan kualitas pelayanan penanganan Covid-19 sebagai variabel intervening.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pemerintah

Manfaat dari penelitian ini dijadikan pertimbangan dalam melayani dan menangani serta sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pemerintah mengenai adanya wabah Covid-19 sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang relevan bagi masyarakat tentang pelayanan apa saja yang dilakukan pemerintah dalam menangani Covid-19 dan menjadikan masyarakat ikut berperan aktif dalam pelayanan dan penanganan yang diberikan oleh pemerintah.

c. Bagi perguruan tinggi

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan materi pengajaran, referensi dan meningkatkan reputasi kampus agar perpustakaan dan sistem teknologi dapat menjadi lebih baik.