

## MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI PENGELOLAAN LEMBAGA YANG TRANSPARAN DAN BERPRESTASI

Arif Wahyudi<sup>1</sup>, Rahmah<sup>2</sup>, Ardian<sup>3</sup>, Suriagiri<sup>4</sup>, Nur Effendi<sup>5</sup>

UIN Antasari Banjarmasin

e-mail: [uncbtsmkn3@gmail.com](mailto:uncbtsmkn3@gmail.com)<sup>1</sup>, [rahmahh873@gmail.com](mailto:rahmahh873@gmail.com)<sup>2</sup>, [ardianahmad205@gmail.com](mailto:ardianahmad205@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[suriagiri1965@gmail.com](mailto:suriagiri1965@gmail.com)<sup>4</sup>, [efendisaja9@gmail.com](mailto:efendisaja9@gmail.com)<sup>5</sup>

**Abstrak** – Transparansi dalam pengelolaan lembaga merupakan fondasi penting bagi masyarakat demokratis, karena mendorong akuntabilitas, mengurangi korupsi, dan meningkatkan kepercayaan publik. Artikel ini membahas hubungan antara praktik pengelolaan yang transparan dengan kinerja lembaga, serta bagaimana keterbukaan, akuntabilitas, dan tata kelola partisipatif berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dengan pendekatan kajian literatur, penelitian ini mensintesis temuan dari jurnal dan buku mengenai good governance dan kinerja kelembagaan. Hasil kajian menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya memperkuat legitimasi, tetapi juga mendorong prestasi lembaga, sehingga semakin memperkokoh kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Good Governance, Kinerja Lembaga, Kepercayaan Publik, Transparansi.

*Abstract* – *Transparency in institutional governance is a cornerstone of democratic societies, fostering accountability, reducing corruption, and enhancing public trust. This paper explores the relationship between transparent management practices and institutional performance, emphasizing how openness, accountability, and participatory governance contribute to building societal trust. Using a literature review approach, the study synthesizes findings from journals and books on good governance and institutional performance. The results highlight that transparency not only strengthens legitimacy but also drives institutional achievements, ultimately reinforcing citizen confidence in public institutions.*

*Keyword:* *Accountability, Good Governance, Institutional Performance, Public Trust, Transparency.*

### PENDAHULUAN

Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik merupakan salah satu modal sosial yang sangat penting dalam pembangunan negara. Menurut Fukuyama (2015), kepercayaan sosial (social trust) adalah prasyarat bagi terbentuknya institusi yang efektif dan berfungsi dengan baik. Tanpa adanya kepercayaan, kebijakan publik akan sulit diterima, legitimasi pemerintah melemah, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan menurun.

Transparansi menjadi salah satu pilar utama dalam membangun kepercayaan tersebut. Transparency International (2022) menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik adalah mekanisme penting untuk mencegah korupsi, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat legitimasi lembaga. Ketika masyarakat dapat mengakses informasi mengenai proses pengambilan keputusan, penggunaan anggaran, serta capaian kinerja lembaga, maka rasa percaya terhadap institusi akan meningkat.

Di Indonesia, reformasi birokrasi pasca 1998 menekankan pentingnya transparansi sebagai upaya membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara. Namun, tantangan masih muncul berupa resistensi birokrasi, budaya politik transaksional, serta rendahnya literasi publik terhadap mekanisme transparansi. Dwiyanto (2011) menyebutkan bahwa birokrasi di Indonesia masih menghadapi masalah dalam hal akuntabilitas dan pelayanan publik, sehingga transparansi belum sepenuhnya terwujud.

Selain transparansi, prestasi lembaga juga menjadi faktor penting. Osborne & Gaebler (1992) dalam *Reinventing Government* menekankan bahwa lembaga publik harus

berorientasi pada hasil dan inovasi agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Lembaga yang berprestasi dalam memberikan pelayanan publik akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan masyarakat. Bouckaert & Van de Walle (2003) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

Dalam perspektif Islam, telah dijelaskan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan lembaga sejalan dengan firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 58 yang menegaskan pentingnya menyampaikan amanah kepada yang berhak serta menjalankan keputusan secara adil.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (Q.S. An-Nisa/4:58)

Ayat ini menunjukkan bahwa pengelolaan lembaga yang terbuka dan bertanggung jawab merupakan bagian dari nilai moral yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Dengan demikian, pengelolaan lembaga yang transparan dan berprestasi merupakan strategi penting untuk memperkuat legitimasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi tanpa prestasi hanya akan menghasilkan keterbukaan tanpa makna, sementara prestasi tanpa transparansi dapat menimbulkan kecurigaan. Oleh karena itu, keduanya harus berjalan beriringan.

Fokus utama artikel ini adalah mengkaji hubungan antara transparansi lembaga dengan kepercayaan masyarakat, serta bagaimana prestasi lembaga memperkuat legitimasi publik. Penulisan ini tidak hanya membahas teori tentang transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga menyoroti praktik nyata di berbagai lembaga publik, baik di Indonesia maupun secara global.

Dengan demikian, artikel ini berusaha memberikan gambaran komprehensif mengenai pentingnya pengelolaan lembaga yang transparan dan berprestasi sebagai strategi membangun kepercayaan masyarakat.

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis secara mendalam peran transparansi dalam membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Transparansi dipahami sebagai keterbukaan lembaga dalam menyediakan informasi yang akurat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dalam konteks tata kelola pemerintahan, transparansi menjadi salah satu unsur penting karena dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara lembaga dan masyarakat, sehingga meningkatkan partisipasi publik serta memperkuat legitimasi kelembagaan.

Selain itu, penulisan ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara transparansi dan prestasi lembaga, serta menjelaskan bagaimana kedua aspek tersebut saling memengaruhi. Lembaga yang menerapkan prinsip keterbukaan cenderung memiliki sistem kerja yang lebih akuntabel, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi tersebut dapat mendorong peningkatan prestasi organisasi, baik dalam bentuk kualitas pelayanan, efektivitas program, maupun citra institusi di mata publik. Sebaliknya, prestasi yang dicapai lembaga juga dapat memperkuat persepsi masyarakat terhadap pentingnya transparansi sebagai bagian dari tata kelola yang baik.

Tujuan berikutnya adalah memberikan rekomendasi mengenai strategi pengelolaan lembaga yang transparan dan berorientasi pada prestasi guna meningkatkan legitimasi serta

kualitas pelayanan publik. Strategi tersebut mencakup penguatan sistem informasi publik, peningkatan akuntabilitas kinerja, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan, serta pengembangan budaya organisasi yang menjunjung nilai keterbukaan. Dengan adanya strategi yang tepat, lembaga publik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mencapai kinerja yang lebih optimal.

Selanjutnya, penulisan ini juga bertujuan menyajikan kajian literatur yang komprehensif sebagai rujukan bagi akademisi, praktisi, maupun pembuat kebijakan dalam mengembangkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memahami pentingnya transparansi dan prestasi lembaga sebagai dua unsur yang saling berkaitan dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## **METODELOGI**

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (*literature review*) yang bertujuan untuk menelaah secara sistematis berbagai hasil penelitian terdahulu mengenai transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik, dan prestasi lembaga dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik. Kajian literatur dipilih karena memungkinkan penulis untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap konsep, teori, dan temuan empiris yang telah berkembang dalam berbagai publikasi ilmiah.

Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengidentifikasi hubungan antarvariabel, tetapi juga menyusun sintesis konseptual yang dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai pentingnya transparansi dalam meningkatkan legitimasi lembaga publik.

### **Sumber Data**

Sumber primer: Diperoleh dari artikel-artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam jurnal nasional maupun internasional yang secara khusus membahas isu transparansi, akuntabilitas, kepercayaan publik, serta kinerja organisasi publik. Artikel yang digunakan berasal dari peneliti yang memiliki kontribusi penting dalam bidang administrasi publik, seperti penelitian oleh Grimmelikhuisen, Kim, dan Bouckaert bersama Van de Walle yang meneliti hubungan antara transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Artikel-artikel tersebut dipilih karena memiliki relevansi langsung dengan fokus pembahasan serta diterbitkan dalam jurnal bereputasi.

Sumber sekunder: Diperoleh dari buku-buku akademik, laporan penelitian, dokumen kebijakan, dan publikasi resmi dari lembaga nasional maupun internasional yang kredibel. Beberapa sumber sekunder berasal dari Transparency International, World Bank, dan OECD yang menyediakan data serta kajian mengenai transparansi pemerintahan, reformasi birokrasi, dan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sumber primer dan sekunder secara bersamaan bertujuan agar pembahasan memiliki landasan teoritis yang kuat sekaligus didukung oleh data empiris yang memadai.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui telaah kritis terhadap teks (*textual analysis*). Proses ini meliputi melalui studi dokumentasi dan penelusuran pustaka. Penelusuran literatur dilakukan dengan mengidentifikasi kata kunci utama seperti *transparency*, *public trust*, *institutional performance*, *accountability*, dan *good governance*. Kata kunci tersebut digunakan untuk mencari sumber yang relevan melalui berbagai database akademik seperti JSTOR, Scopus, Google Scholar, ScienceDirect, dan portal jurnal nasional terakreditasi.

Proses pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahap. Tahap pertama adalah

mengidentifikasi artikel dan buku yang relevan berdasarkan judul dan abstrak. Tahap kedua adalah menyeleksi sumber berdasarkan kesesuaian isi dengan fokus penelitian. Tahap ketiga adalah membaca secara mendalam isi literatur terpilih untuk menemukan konsep utama, temuan penelitian, serta kesimpulan yang berkaitan dengan hubungan antara transparansi dan prestasi lembaga. Dengan cara ini, data yang terkumpul benar-benar sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Melalui teknik ini, data yang diperoleh dapat disusun secara sistematis sesuai tujuan penulisan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis tematik (*thematic analysis*). Analisis dilakukan dengan cara mengelompokkan informasi dari berbagai literatur ke dalam tema-tema tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian. Tema utama yang dianalisis meliputi:

1. Transparansi dalam pengelolaan lembaga publik
2. Akuntabilitas organisasi publik
3. Kepercayaan masyarakat terhadap institusi
4. Prestasi dan kinerja lembaga
5. Hubungan transparansi dengan legitimasi publik

Setelah tema ditentukan, penulis membandingkan berbagai pendapat dan hasil penelitian untuk menemukan pola hubungan antarvariabel. Selanjutnya dilakukan sintesis untuk menyusun pemahaman baru mengenai bagaimana transparansi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat prestasi lembaga. Analisis ini dilakukan secara kritis agar diperoleh kesimpulan yang objektif dan mendalam.

### **Validitas Data**

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai jenis literatur seperti jurnal ilmiah, buku akademik, laporan lembaga internasional, dan dokumen kebijakan pemerintah. Triangulasi dilakukan agar data yang digunakan tidak hanya berasal dari satu perspektif, tetapi mencerminkan sudut pandang yang lebih luas dan berimbang.

Selain itu, validitas juga diperkuat dengan memilih sumber yang memiliki reputasi akademik tinggi. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari jurnal bereputasi internasional, penerbit akademik terpercaya, dan institusi resmi yang memiliki kredibilitas dalam bidang tata kelola publik. Dengan demikian, hasil kajian memiliki dasar ilmiah yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

### **Etika Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tetap memperhatikan etika akademik. Setiap pendapat, teori, maupun data yang diambil dari sumber lain dicantumkan secara jelas sebagai bentuk penghargaan terhadap penulis aslinya. Peneliti juga menyajikan informasi sesuai isi sumber tanpa mengubah maksud yang sebenarnya. Dengan cara tersebut, penelitian dapat disusun secara jujur, bertanggung jawab, dan terhindar dari tindakan plagiarisme.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Transparansi Meningkatkan Legitimasi Lembaga**

Transparansi lembaga berperan penting dalam membangun legitimasi institusi di mata masyarakat. Legitimasi tersebut muncul ketika masyarakat menilai bahwa lembaga menjalankan fungsi dan kewenangannya secara terbuka, jujur, serta sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik.

Keterbukaan informasi mengenai kebijakan, penggunaan anggaran, prosedur pelayanan, hingga capaian program memungkinkan masyarakat menilai secara langsung apakah lembaga benar-benar bekerja untuk kepentingan publik.

Dalam perspektif administrasi publik, transparansi tidak hanya dimaknai sebagai penyediaan informasi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memperkuat hubungan antara institusi dan warga melalui komunikasi yang lebih setara. Ketika masyarakat merasa tidak ada informasi yang disembunyikan, persepsi terhadap integritas lembaga cenderung meningkat sehingga legitimasi kelembagaan menjadi lebih kuat.

Secara teoritis, transparansi berfungsi sebagai sarana untuk mengurangi jarak psikologis antara lembaga dan masyarakat. Banyak institusi publik gagal memperoleh kepercayaan bukan semata-mata karena kinerja yang buruk, tetapi karena masyarakat tidak memahami proses pengambilan keputusan di dalamnya. Transparansi membantu menjelaskan alasan di balik suatu kebijakan, dasar penggunaan sumber daya, serta tujuan dari setiap tindakan kelembagaan.

Dengan demikian, masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memahami proses yang mendasarinya. Proses inilah yang menjadi sumber penting legitimasi, karena publik cenderung menerima keputusan lembaga apabila keputusan tersebut dianggap dihasilkan melalui prosedur yang adil dan terbuka. Penelitian menunjukkan bahwa transparansi prosedural dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kompetensi, benevolensi, dan kejujuran organisasi publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Stephan Grimmelikhuijsen menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kejujuran pemerintah. Dalam eksperimen yang dilakukan, warga yang memperoleh akses terhadap informasi yang lebih jelas mengenai proses dan hasil kebijakan menunjukkan tingkat kecurigaan yang lebih rendah dibandingkan mereka yang menerima informasi terbatas.

Hasil ini menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik dapat meningkatkan persepsi legitimasi lembaga, terutama apabila informasi yang disampaikan tidak bersifat teknis berlebihan dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Namun demikian, penelitian tersebut juga menekankan bahwa transparansi bukan satu-satunya faktor pembentuk kepercayaan, karena pengalaman sebelumnya dan sikap dasar masyarakat terhadap pemerintah tetap memengaruhi penilaian mereka.

Selain itu, transparansi yang disampaikan secara seimbang memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan transparansi yang bersifat manipulatif. Informasi yang hanya menonjolkan sisi positif lembaga justru dapat menimbulkan kesan bahwa institusi sedang membangun citra semata, bukan benar-benar terbuka.

Grimmelikhuijsen menemukan bahwa masyarakat lebih percaya pada lembaga yang menyampaikan informasi secara proporsional, termasuk menjelaskan tantangan atau keterbatasan yang dihadapi organisasi. Transparansi yang autentik seperti ini memperkuat legitimasi karena masyarakat melihat adanya kejujuran institusional. Dengan kata lain, legitimasi tidak dibangun hanya melalui banyaknya informasi yang diberikan, tetapi melalui kualitas dan kredibilitas informasi tersebut.

Dalam konteks kelembagaan modern, transparansi juga menjadi fondasi penting bagi partisipasi masyarakat. Ketika informasi tersedia secara terbuka, masyarakat memiliki kesempatan yang lebih besar untuk terlibat dalam pengawasan, memberikan masukan, dan berpartisipasi dalam proses kebijakan.

Partisipasi ini memperkuat legitimasi karena masyarakat merasa menjadi bagian dari proses pemerintahan, bukan hanya sebagai penerima kebijakan. Oleh sebab itu, transparansi

seharusnya dipahami bukan hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai strategi institusional untuk membangun kepercayaan jangka panjang, meningkatkan legitimasi, dan memperkuat hubungan antara lembaga dengan publik yang dilayaninya.

### **Akuntabilitas Memperkuat Kepercayaan Publik**

Hasil kajian menunjukkan bahwa transparansi akan memberikan dampak yang lebih kuat terhadap kepercayaan publik apabila disertai dengan akuntabilitas kelembagaan. Transparansi pada dasarnya menyediakan akses informasi kepada masyarakat mengenai proses, kebijakan, penggunaan sumber daya, dan hasil kerja organisasi. Namun, informasi yang terbuka saja belum cukup untuk membangun kepercayaan apabila tidak diikuti oleh mekanisme pertanggungjawaban yang jelas.

Akuntabilitas memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan dapat diverifikasi, dinilai, dan dijelaskan kepada publik secara rasional. Dalam konteks ini, masyarakat tidak hanya ingin mengetahui apa yang dilakukan lembaga, tetapi juga mengapa keputusan tersebut diambil, siapa yang bertanggung jawab, serta bagaimana dampaknya terhadap kepentingan publik. Ketika lembaga mampu menjelaskan tindakannya secara terbuka dan logis, masyarakat cenderung menilai institusi tersebut lebih dapat dipercaya dan layak memperoleh legitimasi sosial.

Hubungan antara transparansi dan akuntabilitas bersifat saling melengkapi. Transparansi tanpa akuntabilitas dapat menghasilkan keterbukaan yang bersifat simbolik, di mana lembaga hanya menyampaikan informasi tanpa memberikan ruang evaluasi.

Sebaliknya, akuntabilitas tanpa transparansi dapat menyebabkan proses pertanggungjawaban berjalan tertutup sehingga sulit dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, kedua prinsip tersebut harus berjalan secara bersamaan.

Dalam administrasi publik modern, transparansi berfungsi sebagai saluran komunikasi, sedangkan akuntabilitas menjadi dasar moral dan administratif yang menunjukkan bahwa lembaga bersedia menerima pengawasan. Kombinasi keduanya membentuk persepsi bahwa organisasi publik tidak hanya bekerja untuk masyarakat, tetapi juga bertanggung jawab kepada masyarakat. Kondisi inilah yang memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan maupun lembaga pelayanan lainnya.

Penelitian Pan Suk Kim menunjukkan bahwa kepercayaan publik meningkat ketika lembaga menunjukkan akuntabilitas administratif yang tinggi. Kim menjelaskan bahwa masyarakat cenderung lebih percaya kepada organisasi publik yang menyediakan laporan kinerja secara konsisten, menjelaskan capaian program secara terbuka, dan menunjukkan kesediaan untuk dievaluasi oleh pihak eksternal. Dalam penelitian tersebut, akuntabilitas dipandang bukan hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Ketika lembaga menampilkan ukuran kinerja yang jelas, masyarakat dapat menilai apakah institusi benar-benar bekerja sesuai mandatnya. Dengan demikian, akuntabilitas menjadi mekanisme penting yang menghubungkan keterbukaan informasi dengan peningkatan kepercayaan masyarakat.

Akuntabilitas juga memperkuat dimensi psikologis dalam hubungan antara lembaga dan publik. Kepercayaan publik tidak hanya dibangun melalui keberhasilan program, tetapi juga melalui keyakinan bahwa lembaga memiliki integritas. Masyarakat cenderung memberikan dukungan kepada institusi yang mengakui kesalahan, menjelaskan hambatan, dan menunjukkan langkah perbaikan secara terbuka. Dalam kondisi seperti ini, akuntabilitas berfungsi sebagai sinyal bahwa lembaga memiliki komitmen moral terhadap pelayanan publik.

Penelitian dalam bidang governance menunjukkan bahwa organisasi yang terbuka

terhadap evaluasi publik memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan legitimasi jangka panjang dibandingkan organisasi yang hanya berfokus pada pencitraan. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas bukan sekadar prosedur administratif, melainkan fondasi etis yang memperkuat hubungan sosial antara negara dan warga negara.

Menurut World Bank, lembaga yang akuntabel memiliki kemungkinan lebih besar untuk mempertahankan legitimasi publik dalam jangka panjang karena masyarakat melihat adanya komitmen terhadap nilai keadilan, tanggung jawab, dan pelayanan. Akuntabilitas membantu menciptakan persepsi bahwa lembaga tidak berada di atas masyarakat, melainkan menjadi bagian dari sistem yang harus tunduk pada norma publik.

Dalam jangka panjang, transparansi yang disertai akuntabilitas dapat memperkuat modal sosial masyarakat, mengurangi tingkat kecurigaan terhadap pemerintah, dan meningkatkan partisipasi warga dalam proses kebijakan. Oleh sebab itu, transparansi dan akuntabilitas tidak dapat dipisahkan dalam upaya membangun kepercayaan sosial terhadap institusi modern.

### **Prestasi Lembaga Memperkuat Persepsi Positif Masyarakat**

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa prestasi lembaga memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan persepsi positif masyarakat terhadap institusi publik. Transparansi memang menjadi fondasi penting dalam menciptakan hubungan yang terbuka antara lembaga dan masyarakat, namun keterbukaan informasi saja belum cukup untuk membangun kepercayaan yang berkelanjutan.

Masyarakat pada dasarnya menilai lembaga bukan hanya dari seberapa terbuka lembaga tersebut menyampaikan informasi, tetapi juga dari seberapa nyata hasil kerja yang dirasakan dalam kehidupan sehari-hari. Lembaga yang mampu memberikan pelayanan berkualitas, cepat, inovatif, dan responsif cenderung memperoleh tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dibandingkan lembaga yang hanya menekankan keterbukaan administratif tanpa disertai peningkatan kualitas layanan.

Dalam konteks ini, prestasi kelembagaan menjadi bukti konkret bahwa prinsip tata kelola yang baik benar-benar diwujudkan dalam praktik pelayanan publik. Prestasi lembaga mencerminkan kapasitas organisasi dalam mengelola sumber daya, menjalankan kebijakan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Ketika suatu lembaga menunjukkan keberhasilan melalui peningkatan mutu pelayanan, efisiensi birokrasi, dan penyelesaian masalah publik secara tepat, masyarakat akan menilai lembaga tersebut sebagai institusi yang kompeten. Persepsi kompetensi ini menjadi salah satu unsur utama dalam pembentukan kepercayaan institusional.

Dalam teori administrasi publik, kepercayaan tidak hanya dibangun melalui integritas, tetapi juga melalui kemampuan lembaga untuk menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan oleh publik. Oleh karena itu, prestasi bukan hanya ukuran internal organisasi, melainkan juga sumber legitimasi eksternal yang berasal dari pengakuan masyarakat.

Penelitian Geert Bouckaert dan Steven Van de Walle menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan erat dengan tingkat kepercayaan warga terhadap institusi pemerintah. Mereka menjelaskan bahwa masyarakat cenderung menilai lembaga pemerintah berdasarkan pengalaman langsung dalam menerima pelayanan, seperti kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kepastian hukum, dan sikap aparatur.

Ketika masyarakat merasakan manfaat langsung dari pelayanan yang diberikan, mereka lebih mungkin memandang lembaga sebagai institusi yang profesional dan dapat dipercaya. Sebaliknya, buruknya kualitas layanan dapat menurunkan kepercayaan bahkan ketika lembaga telah menyediakan informasi secara terbuka. Temuan ini menegaskan bahwa transparansi perlu didukung oleh prestasi nyata agar mampu membangun citra kelembagaan

yang positif di mata masyarakat.

Selain kualitas layanan, inovasi organisasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi publik. Lembaga yang mampu beradaptasi dengan perubahan sosial dan teknologi sering dipandang lebih modern dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya, penggunaan layanan digital, sistem pengaduan daring, dan penyederhanaan prosedur administrasi menunjukkan bahwa lembaga tidak hanya terbuka, tetapi juga berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

Inovasi seperti ini memperkuat keyakinan masyarakat bahwa institusi mampu berkembang sesuai tuntutan zaman. Dengan demikian, prestasi lembaga bukan hanya diukur dari pencapaian formal, tetapi juga dari kemampuan lembaga menciptakan pelayanan yang semakin efektif dan manusiawi.

Penelitian Susan C. Stokes menegaskan bahwa partisipasi warga dalam pengawasan institusi publik mampu mengurangi jarak antara pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat diberi ruang untuk menyampaikan kritik, mengawasi program, dan terlibat dalam evaluasi pelayanan, kepercayaan terhadap lembaga tidak hanya tumbuh dari informasi yang tersedia, tetapi juga dari pengalaman keterlibatan langsung dalam proses kebijakan.

Keterlibatan ini membuat masyarakat merasa dihargai sebagai bagian dari sistem pemerintahan, bukan sekadar objek pelayanan. Dalam situasi tersebut, prestasi lembaga menjadi lebih bermakna karena masyarakat tidak hanya melihat hasil, tetapi juga merasa ikut berkontribusi dalam proses pencapaiannya.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa prestasi lembaga berperan sebagai indikator nyata keberhasilan transparansi dalam praktik kelembagaan. Transparansi memberikan dasar bagi keterbukaan, sementara prestasi menunjukkan kemampuan lembaga dalam memenuhi harapan publik.

Ketika keterbukaan informasi disertai dengan pelayanan yang berkualitas dan partisipasi masyarakat yang kuat, persepsi publik terhadap lembaga akan berkembang menjadi kepercayaan yang lebih stabil. Oleh sebab itu, penguatan legitimasi institusi tidak cukup hanya dengan membuka akses informasi, tetapi juga harus diwujudkan melalui kinerja yang nyata, konsisten, dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

### **Partisipasi Masyarakat Memperkuat Efektivitas Transparansi**

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa transparansi akan menjadi lebih efektif apabila diikuti oleh partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan lembaga. Transparansi pada dasarnya memberikan akses informasi kepada publik mengenai kebijakan, penggunaan anggaran, prosedur pelayanan, dan capaian program.

Namun, keterbukaan informasi yang hanya bersifat satu arah sering kali belum mampu membangun hubungan yang kuat antara lembaga dan masyarakat. Informasi yang tersedia dapat kehilangan makna apabila masyarakat tidak memiliki ruang untuk menanggapi, menilai, atau memengaruhi proses kelembagaan.

Oleh karena itu, partisipasi publik menjadi unsur penting yang mengubah transparansi dari sekadar penyampaian informasi menjadi interaksi sosial yang menciptakan kepercayaan. Ketika masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan masukan, menyampaikan kritik, serta ikut dalam evaluasi kebijakan, transparansi tidak lagi dipahami sebagai kewajiban administratif semata, tetapi sebagai bentuk keterbukaan yang nyata terhadap aspirasi publik.

Dalam perspektif tata kelola modern, partisipasi publik berfungsi sebagai penghubung antara informasi dan legitimasi. Transparansi membuka akses terhadap data, sedangkan partisipasi memungkinkan masyarakat menggunakan data tersebut untuk mengawasi jalannya institusi. Melalui keterlibatan ini, masyarakat dapat menilai apakah kebijakan yang diambil benar-benar sesuai dengan kebutuhan publik atau hanya memenuhi kepentingan

internal lembaga.

Hubungan timbal balik seperti ini menciptakan rasa saling percaya karena masyarakat melihat bahwa suara mereka memiliki nilai dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, transparansi yang dibarengi partisipasi menghasilkan bentuk akuntabilitas yang lebih substantif karena lembaga tidak hanya membuka informasi, tetapi juga menerima konsekuensi dari keterbukaan tersebut melalui pengawasan masyarakat.

Menurut Transparency International, partisipasi publik membantu memastikan bahwa informasi yang dibuka oleh lembaga benar-benar digunakan untuk meningkatkan kualitas tata kelola. Informasi yang tersedia kepada publik akan lebih bermanfaat apabila masyarakat memiliki kapasitas dan kesempatan untuk menindaklanjutinya.

Dalam konteks ini, partisipasi masyarakat dapat berupa forum konsultasi publik, mekanisme pengaduan, survei kepuasan, hingga keterlibatan warga dalam penyusunan kebijakan. Ketika masyarakat terlibat secara aktif, mereka cenderung memiliki rasa kepemilikan terhadap institusi, sehingga hubungan antara lembaga dan publik menjadi lebih erat. Kondisi ini memperkuat kepercayaan karena masyarakat tidak lagi melihat lembaga sebagai struktur yang jauh, melainkan sebagai institusi yang dapat dipengaruhi dan diawasi bersama.

Penelitian Susan C. Stokes menegaskan bahwa partisipasi warga dalam pengawasan institusi publik mampu mengurangi jarak antara pemerintah dan masyarakat. Dalam kajiannya, Stokes menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya tumbuh dari tersedianya informasi, tetapi juga dari pengalaman langsung ketika masyarakat merasa didengar.

Keterlibatan warga dalam pengawasan menciptakan persepsi bahwa pemerintah menghormati masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar objek kebijakan. Ketika masyarakat melihat bahwa kritik mereka diperhatikan dan masukan mereka berpengaruh terhadap perbaikan layanan, kepercayaan terhadap institusi berkembang secara lebih mendalam. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman partisipatif memiliki pengaruh emosional dan sosial yang sama pentingnya dengan keterbukaan informasi dalam membangun legitimasi kelembagaan.

Selain itu, partisipasi publik juga mendorong lembaga untuk meningkatkan kualitas kinerja internalnya. Kehadiran masyarakat dalam proses evaluasi dapat menjadi dorongan bagi organisasi untuk bekerja lebih hati-hati, lebih responsif, dan lebih inovatif. Pengawasan publik menciptakan tekanan positif agar lembaga tidak hanya patuh secara formal terhadap prinsip transparansi, tetapi juga benar-benar memperbaiki layanan berdasarkan kebutuhan warga.

Dalam banyak kasus, lembaga yang melibatkan masyarakat dalam evaluasi kebijakan menunjukkan tingkat responsivitas yang lebih tinggi dibandingkan lembaga yang bekerja secara tertutup. Dengan demikian, partisipasi tidak hanya memperkuat hubungan sosial, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan efektivitas kelembagaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi akan lebih bermakna ketika dipadukan dengan partisipasi masyarakat. Transparansi menyediakan dasar keterbukaan, sementara partisipasi menjadikan keterbukaan tersebut hidup dalam praktik demokrasi sehari-hari. Ketika masyarakat memperoleh informasi sekaligus ruang untuk terlibat, hubungan antara lembaga dan warga berubah dari hubungan administratif menjadi hubungan kolaboratif.

Dalam situasi seperti ini, kepercayaan publik tidak hanya dibangun melalui informasi yang tersedia, tetapi juga melalui pengalaman keterlibatan yang menunjukkan bahwa

lembaga benar-benar terbuka terhadap masyarakat yang dilayaninya.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil kajian, Temuan penelitian memperlihatkan bahwa transparansi tidak semata-mata dimaknai sebagai kewajiban lembaga dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga menjadi pendekatan penting dalam membangun hubungan sosial yang baik antara institusi dan publik.

Dalam pelaksanaannya, keterbukaan informasi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana lembaga menjalankan tugas, mengambil keputusan, serta mengelola sumber daya yang dimiliki. Ketika informasi disampaikan secara terbuka, masyarakat cenderung melihat bahwa lembaga tersebut bekerja dengan jujur dan memiliki komitmen profesional.

Dalam kondisi demikian, transparansi tidak hanya menjadi prosedur administratif, melainkan berkembang menjadi sarana yang mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga. Pada era tata kelola modern, keterbukaan menjadi hal yang semakin penting karena masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang baik, tetapi juga menghendaki lembaga yang dapat diawasi secara terbuka.

Hasil tersebut sejalan dengan pandangan Francis Fukuyama yang menempatkan kepercayaan sosial sebagai modal utama bagi keberhasilan sebuah institusi. Menurut pandangan tersebut, lembaga yang kehilangan kepercayaan publik akan menghadapi kesulitan dalam menjalankan kebijakan, walaupun kebijakan yang disusun sebenarnya sudah tepat. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap suatu kebijakan bukan hanya bergantung pada isi kebijakan itu sendiri, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat keyakinan masyarakat terhadap lembaga yang membuatnya.

Dalam hal ini, transparansi berfungsi sebagai penghubung antara kebijakan institusi dan penerimaan publik karena keterbukaan memungkinkan masyarakat memahami alasan di balik setiap keputusan. Ketika masyarakat merasa mendapatkan informasi yang jelas, hubungan antara lembaga dan warga menjadi lebih dekat sehingga dukungan sosial terhadap institusi lebih mudah terbentuk

Di sisi lain, penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak disertai dengan capaian lembaga yang nyata. Keterbukaan memang penting, tetapi jika informasi yang dibuka justru memperlihatkan lemahnya kinerja, maka masyarakat dapat memberikan kritik yang lebih tajam terhadap lembaga tersebut. Sebaliknya, prestasi yang dicapai tanpa disertai keterbukaan sering menimbulkan keraguan di tengah masyarakat mengenai kebenaran dari keberhasilan yang ditampilkan.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan hasil, tetapi juga membutuhkan keyakinan bahwa hasil tersebut diperoleh melalui proses yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, transparansi dan prestasi perlu berjalan secara bersamaan karena keduanya saling melengkapi dalam membentuk citra lembaga yang dipercaya publik.

Akuntabilitas menjadi unsur lain yang memperkuat hubungan antara transparansi dan kepercayaan masyarakat. Jika transparansi berfokus pada penyampaian informasi, maka akuntabilitas menekankan pada kesediaan lembaga untuk bertanggung jawab atas setiap kebijakan dan tindakan yang diambil. Lembaga yang akuntabel tidak hanya memberikan penjelasan mengenai program yang dijalankan, tetapi juga menunjukkan keseriusan dalam mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran, keputusan organisasi, serta hasil yang dicapai.

Dalam pelayanan publik, akuntabilitas memberi keyakinan kepada masyarakat bahwa

lembaga bekerja untuk kepentingan bersama, bukan semata-mata untuk kepentingan internal organisasi. Ketika masyarakat melihat adanya tanggung jawab yang jelas dari pihak lembaga, rasa percaya akan tumbuh dengan lebih kuat. Dengan demikian, akuntabilitas dapat dipahami sebagai bentuk nyata dari transparansi yang memberikan pengaruh langsung terhadap legitimasi lembaga.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa partisipasi masyarakat memiliki peran yang tidak kalah penting dalam memperkuat kepercayaan publik. Transparansi yang hanya bersifat satu arah sering kali belum cukup untuk membangun hubungan yang kokoh antara lembaga dan masyarakat. Sebaliknya, ketika masyarakat diberi ruang untuk ikut mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan masukan terhadap kebijakan, maka hubungan yang terbangun menjadi lebih mendalam. Keterlibatan tersebut menumbuhkan rasa memiliki terhadap lembaga karena masyarakat merasa menjadi bagian dari proses kelembagaan itu sendiri.

Dalam situasi seperti ini, kepercayaan tidak hanya muncul karena masyarakat menerima informasi, tetapi juga karena mereka merasakan adanya interaksi yang berkelanjutan dengan lembaga. Hubungan yang bersifat partisipatif inilah yang pada akhirnya dapat menciptakan kepercayaan publik yang lebih stabil dalam jangka panjang.

Secara umum, hasil kajian menunjukkan bahwa lembaga yang dikelola secara terbuka, bertanggung jawab, dan memiliki prestasi yang jelas akan lebih mudah memperoleh kepercayaan masyarakat. Ketiga unsur tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling mendukung dalam membentuk citra kelembagaan yang positif.

Transparansi memberikan akses terhadap informasi, akuntabilitas menunjukkan tanggung jawab lembaga, sedangkan prestasi menjadi bukti kemampuan institusi dalam menjalankan tugasnya. Apabila ketiga aspek tersebut diterapkan secara konsisten, lembaga tidak hanya mampu memperoleh dukungan publik dalam jangka pendek, tetapi juga membangun modal sosial yang penting bagi keberlangsungan lembaga dalam jangka panjang. Kepercayaan masyarakat pada akhirnya menjadi kekuatan utama yang memungkinkan lembaga menjalankan fungsi pelayanan publik secara lebih efektif di tengah tuntutan sosial yang terus berkembang.

## **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan unsur penting dalam pengelolaan lembaga yang mampu membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Keterbukaan informasi mengenai kebijakan, penggunaan anggaran, proses pelayanan, serta capaian kinerja lembaga memberikan ruang bagi masyarakat untuk memahami bagaimana institusi menjalankan tugasnya. Ketika lembaga mampu menunjukkan keterbukaan yang jujur dan konsisten, masyarakat cenderung menilai lembaga tersebut memiliki integritas yang baik sehingga legitimasi kelembagaan semakin meningkat. Transparansi dengan demikian tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban administratif, tetapi juga menjadi strategi sosial dalam membangun hubungan yang lebih sehat antara lembaga dan publik.

Selain transparansi, akuntabilitas terbukti menjadi faktor yang memperkuat pengaruh keterbukaan terhadap kepercayaan publik. Transparansi tanpa pertanggungjawaban yang jelas sering kali hanya menghasilkan penyampaian informasi satu arah yang belum tentu meningkatkan keyakinan masyarakat. Sebaliknya, ketika lembaga tidak hanya membuka informasi tetapi juga bersedia mempertanggungjawabkan keputusan dan kinerjanya secara terbuka, masyarakat akan melihat adanya komitmen moral dan profesional dalam

pengelolaan institusi. Dalam konteks tersebut, akuntabilitas menjadi bentuk nyata dari transparansi yang mendorong lahirnya kepercayaan yang lebih kuat terhadap lembaga.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa prestasi lembaga memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat. Keterbukaan informasi akan menjadi lebih bermakna apabila didukung oleh kinerja lembaga yang nyata, seperti pelayanan yang berkualitas, inovasi organisasi, efisiensi kerja, dan kemampuan menjawab kebutuhan masyarakat. Masyarakat pada dasarnya tidak hanya menilai lembaga dari seberapa terbuka informasi yang diberikan, tetapi juga dari manfaat yang dapat dirasakan secara langsung. Oleh karena itu, transparansi dan prestasi lembaga harus berjalan secara beriringan karena keduanya saling melengkapi dalam membangun citra institusi yang dipercaya publik.

Selanjutnya, partisipasi masyarakat menjadi unsur yang memperkuat efektivitas transparansi dalam tata kelola kelembagaan. Transparansi yang disertai dengan ruang partisipasi memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga terlibat dalam pengawasan, evaluasi, dan pemberian masukan terhadap kebijakan lembaga. Keterlibatan tersebut menciptakan hubungan yang lebih kolaboratif antara institusi dan masyarakat sehingga kepercayaan publik dapat tumbuh secara lebih mendalam dan berkelanjutan. Dengan demikian, pengelolaan lembaga yang transparan, akuntabel, berprestasi, dan partisipatif merupakan fondasi utama dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di era modern.

## REFERENCE

- Albert Meijer, "Transparency in an Age of Digital Government," *International Review of Administrative Sciences* 81, no. 1 (2016): 3–18, <https://doi.org/10.1177/0020852314544962>
- Donald P. Moynihan and Alasdair Roberts, "Public Service and Public Trust," *Public Administration Review* 81, no. 5 (2021): 938–948, <https://doi.org/10.1111/puar.13302>
- Gregg G. Van Ryzin, "Outcomes, Process, and Trust of Civil Servants," *Journal of Public Administration Research and Theory* 21, no. 4 (2019): 745–760, <https://doi.org/10.1093/jopart/muq092>
- Gregory A. Porumbescu, "Linking Transparency to Trust in Government and Voice," *American Review of Public Administration* 47, no. 5 (2017): 520–537, <https://doi.org/10.1177/0275074015607301>
- Jenny De Fine Licht, "Policy Area as a Potential Moderator of Transparency Effects," *Public Administration Review* 74, no. 3 (2016): 361–371, <https://doi.org/10.1111/puar.12194>
- John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, and Justin M. Grimes, "Using ICTs to Create a Culture of Transparency," *Government Information Quarterly* 33, no. 3 (2016): 264–271, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.01.001>
- Kaifeng Yang and Sanjay K. Pandey, "Further Dissecting the Black Box of Citizen Participation," *Public Administration Review* 78, no. 5 (2018): 683–694, <https://doi.org/10.1111/puar.12903>
- Maria Cucciniello, Gregory A. Porumbescu, and Stephan Grimmelhuijsen, "25 Years of Transparency Research: Evidence and Future Directions," *Public Administration Review* 77, no. 1 (2017): 32–44, <https://doi.org/10.1111/puar.12685>
- Marijn Janssen, Yannis Charalabidis, and Anneke Zuiderwijk, "Benefits, Adoption Barriers and Myths of Open Data and Open Government,"