

Determinan kesenjangan ekspektasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan: Model konseptual

Fenny Mufidta*, Dekar Urumsah

Program Studi Magister Akuntansi, Universitas Islam Indonesia

*Corresponding author: fenny.mufidta@gmail.com

Abstrak

Dana Keistimewaan merupakan dana yang berasal dari APBN, digunakan untuk mendanai lima kewenangan urusan keistimewaan yang diberikan kepada Daerah Istimewa Yogyakarta. Adanya Dana Keistimewaan tidak serta merta membuat Dana Keistimewaan masyarakat merasakan manfaatnya secara langsung. Hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan realita yang ada, konsekuensinya dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model konseptual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesenjangan ekspektasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian konseptual dengan cara mengamati dan menganalisa beberapa informasi tentang topik penelitian. Model konseptual kesenjangan ekspektasi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan regulator dalam memperbaiki dan meningkatkan pengelolaan Dana Keistimewaan.

Keywords: dana keistimewaan, ekspektasi masyarakat, kesenjangan ekspektasi, kepercayaan masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, Dana Keistimewaan telah menjadi isu yang penting dalam konteks pembangunan sosial dan ekonomi di daerah Yogyakarta. Dana Keistimewaan yang terus meningkat setiap tahunnya diharapkan dapat mengantarkan bangsa (Badan Akuntabilitas Keuangan Negara, 2020). Dana Keistimewaan adalah dana yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang dialokasikan untuk mendanai kewenangan istimewa dan merupakan bagian dari dana Transfer ke Daerah dan Dana Desa. Pengalokasian Dana Keistimewaan disesuaikan dengan kebutuhan daerah dan kemampuan keuangan negara, yang digunakan untuk kelima kewenangan keistimewaan yang diberikan kepada Daerah Istimewa Yogyakarta.

Isu strategis pembangunan berkelanjutan Daerah Istimewa Yogyakarta sejalan dengan Perpres Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Beberapa poin Tujuan Pembangunan Berkelanjutan diantaranya adalah terkait isu kemiskinan dan ketimpangan wilayah (Bappeda DIY, 2023). Salah satu tujuan keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta adalah mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan yang dimaksud tidak semata-mata meningkatkan pendapatan masyarakat, melainkan juga harus mampu menurunkan tingkat kemiskinan. Penggunaan Dana Keistimewaan dalam pembangunan di Daerah Istimewa Yogyakarta harus dilakukan secara transparan, efektif, dan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Keputusan penggunaan dana tersebut biasanya melibatkan Badan Keuangan Keistimewaan (BKK) dan lembaga terkait lainnya di Daerah Istimewa Yogyakarta untuk memastikan pengelolaan yang baik dan dampak yang positif bagi masyarakat setempat (Inspektorat DIY, 2023). Hal tersebut dapat mengurangi anggapan masyarakat bahwa Dana Keistimewaan belum dipergunakan secara tepat.

Pengelolaan Dana Keistimewaan merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama yang berada dalam kondisi ekonomi yang sulit. Dengan menggunakan dana tersebut untuk menyewa tanah kas desa yang dapat dimanfaatkan oleh warga miskin, diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada mereka untuk meningkatkan penghasilan dan mengurangi tingkat kemiskinan (Inspektorat DIY, 2023). Namun kurangnya pengetahuan tentang

kebijakan dari peruntukan Dana Keistimewaan sering kali membuat masyarakat beranggapan buruk tentang kinerja pemerintah karena tingkat kemiskinan yang tergolong tinggi.

Mempelajari kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah dapat memberikan wawasan tentang pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang dapat memengaruhi hidup mereka. Kesadaran akan keadilan dan transparansi dalam penggunaan Dana Keistimewaan semakin meningkat. Kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah dalam hal Dana Keistimewaan juga menyoroti pentingnya komunikasi dan keterbukaan antara kedua belah pihak. Ketika ada kesenjangan persepsi atau ketidakpuasan masyarakat terkait Dana Keistimewaan, komunikasi yang baik dan keterbukaan dari pemerintah dapat membantu mengatasi masalah dan membangun kepercayaan. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan masyarakat, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih responsif dan efektif. Penelitian dalam bidang ini dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang bermanfaat bagi pemerintah dalam pengelolaan Dana Keistimewaan.

Kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah (Anderson, 1970). Kebijakan publik adalah sebagai kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat - pejabat pemerintah. Di sisi lain, dengan asumsi yang sama, kebijakan pemerintah yang memberikan persepsi dan ekspektasi yang salah bagi masyarakat justru akan memberikan dampak buruk bagi perekonomian secara keseluruhan (Rezki, 2021). Selain menjamin hak warga negara mengetahui berbagai hal menyangkut kebijakan publik mulai dari rencana, program, proses pengambilan keputusan, dan alasannya, keterbukaan publik juga mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Keterbukaan ditujukan untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel (Finaka, 2021).

Pemberian posisi disertai pula dengan seperangkat hak dan kewajiban yang harus dimainkan oleh si pembawa status. Pengertian status sosial ekonomi mempunyai makna suatu keadaan yang menunjukkan pada kemampuan finansial keluarga dan perlengkapan material yang dimiliki, dimana keadaan ini bertaraf baik, cukup, dan kurang (Winkel, 1997). Kinerja mengacu pada sesuatu yang terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut (Outley, 1995). Kesenjangan Ekspektasi pertama kali didefinisikan oleh (Liggio, 1974) sebagai perbedaan antara tingkat kinerja yang diharapkan “seperti yang dibayangkan oleh akuntan independen dan pengguna laporan keuangan” (Koh & Woo, 1998). Kepercayaan masyarakat penting untuk pemerintah dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Ketika masyarakat percaya terhadap pemerintah, maka pemerintah dapat menjalankan kebijakan tanpa bersifat koersif atau memaksa (Ratnasari, 2015).

Beberapa penelitian tentang kesenjangan ekspektasi (Lopez-Agudo, 2021; Cotton, 1989; Grimmelhuijsen & Porumbescu, 2017; Croe & Salter, 2022) dan kesejahteraan masyarakat terhadap penggunaan dana keistimewaan (Abikusno & Juanda, 2020; Arum, Wijaya, & Abipraya, 2021; Tanjung, Mutiarin, & Purnomo, 2018; Sakir & Mutiarin, 2015; Winarni, Harsono, & Yuanjaya, 2021; Astuti, 2022) telah dilakukan. Sedangkan penelitian yang secara spesifik menjelaskan tentang kesenjangan ekspektasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan belum pernah dilakukan. Sedangkan di DI Yogyakarta, kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola keuangan yang baik sangat penting, demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang lebih baik (Sultan, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengusulkan model konseptual tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesenjangan ekspektasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan.

TINJAUAN LITERATUR

Expectancy Theory

Expectancy theory (teori harapan) menyatakan bahwa kekuatan yang memotivasi orang untuk bekerja keras menyelesaikan suatu tugas bergantung pada hubungan timbal balik antara apa yang mereka inginkan dan kebutuhan yang mereka terima dari hasil tugas tersebut. Seberapa besar keyakinannya bahwa perusahaan akan memuaskan keinginannya sebagai imbalan atas usahanya (Victor, 1964). Vroom memperkenalkan tiga variabel ke dalam teori ekspektasi: valensi (V), ekspektasi (E), dan instrumentalitas (I). Ketiga elemen tersebut didefinisikan dengan jelas dan oleh karena itu penting ketika memilih satu elemen dibandingkan

elemen lainnya. Yakni ekspektasi upaya versus kinerja (ekspektasi $E > P$) dan ekspektasi kinerja versus hasil (ekspektasi $P > O$).

Teori harapan bertujuan untuk mengetahui perilaku yang menciptakan harapan yang diinginkan pada karyawan. Teori ini menyatakan bahwa individu menghargai strategi perilaku tertentu seperti: B. Bekerja keras, bekerja ekstra, dan mengambil tindakan yang akan memberi Anda imbalan berupa: B. Kenaikan gaji atau bonus yang bernilai bagi individu (Kurnia, 2013).

Expectancy Disconfirmation Theory

Expectancy Disconfirmation Theory (teori kepuasan) atau disingkat EDT, adalah teori yang sering digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan muncul. Teori EDT merupakan model teoritis yang menjelaskan perasaan puas atau tidak puas yang terjadi setelah pembelian suatu produk dan membandingkan harapan dan kinerja produk sebenarnya (Oliver, 1980). Sebuah meta-analisis mengkaji model diskonfirmasi harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa model ekspektasi-diskonfirmasi menjadi pendekatan utama untuk menjelaskan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public (Zhang, Chen, Petrovsky, & Walker, 2021).

Teori ini berpendapat bahwa kepuasan secara langsung dipengaruhi oleh diskonfirmasi keyakinan dan kinerja yang dirasakan, dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh keduanya. Ini melibatkan empat konstruksi utama: harapan, kinerja yang dirasakan, diskonfirmasi keyakinan, dan kepuasan. Diskonfirmasi keyakinan mengacu pada penilaian atau evaluasi yang dibuat seseorang sehubungan dengan produk, layanan, atau artefak teknologi, dibandingkan dengan ekspektasi awal orang tersebut. Ketika suatu produk, layanan, atau artefak teknologi melebihi ekspektasi awal seseorang, diskonfirmasinya positif, yang dianggap meningkatkan kepuasan pasca pembelian atau pasca adopsi. Sebaliknya, jika suatu produk tidak sesuai dengan harapannya, konsumen akan merasa tidak puas.

Trust Theory

Menyatakan bahwa ketika tingkat kepercayaan meningkat, dinamika yang tidak sehat mulai menghilang, meningkatkan fungsionalitas kelompok dan menciptakan ruang aman untuk dialog, perdebatan, dan pemecahan masalah (Gibb, 1972). Teori kepercayaan adalah sebuah konsep yang menjelaskan pentingnya kepercayaan dalam sistem manusia, mulai dari keluarga dan persahabatan hingga tim kerja dan institusi masyarakat. Kepercayaan juga penting untuk efektivitas pemerintah dan keberhasilan implementasi kebijakan publik (Sutherland, 2022). Teori kepercayaan memberikan kerangka untuk memahami bagaimana kepercayaan dibentuk dan dievaluasi dalam situasi dan konteks yang berbeda. Kepercayaan didasarkan pada faktor-faktor seperti kemampuan, kebajikan, dan integritas, dan hal ini penting untuk efektivitas pemerintahan, keberhasilan implementasi kebijakan publik, dan pengaruh sosial.

Ekspektasi Masyarakat

Ekspektasi merupakan prediksi tentang sifat atau karakteristik dan tingkat kinerja yang akan dialami oleh pengguna produk (Tjiptono & Gregorius, 2007), dan menunjukkan bahwa ekspektasi juga merupakan prediksi, yaitu prediksi atau harapan pertama terhadap kinerja suatu produk atau suatu pekerjaan. Ketika harapan masyarakat terpenuhi, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga publik. Kepercayaan ini penting untuk efektivitas pemerintah dan keberhasilan implementasi kebijakan publik (OECD, 2017). Oleh karena itu, memahami dan mengelola harapan masyarakat sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik.

Kebijakan

Kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut dan apa akibat dari tindakan tersebut (Dye, 2002). Ketika masyarakat merasa bahwa kebijakan tidak sesuai dengan harapannya, hal ini dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga-lembaganya. Hal ini terbukti dalam berbagai penelitian dan laporan (OECD, 2017). Ekspektasi masyarakat terhadap kebijakan berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Dengan menyelaraskan kebijakan dengan harapan masyarakat, mendorong transparansi dan kejujuran, serta melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan,

pemerintah dan pembuat kebijakan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitas kebijakan mereka.

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi mengacu pada pencapaian pemerintahan yang terbuka, yang merupakan salah satu ciri *good governance*. Pemerintah dapat dikatakan telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* apabila dalam pemerintahan tersebut terdapat pengelolaan pemerintahan yang adil dan akuntabel serta prinsip-prinsip tersebut sejalan dengan cita-cita demokrasi (Sedarmayanti, 2004). Harapan publik terhadap keterbukaan informasi dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Intervensi publik untuk mewajibkan pengungkapan informasi faktual oleh perusahaan dan lembaga pemerintah dapat menciptakan manfaat ekonomi dan meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya. Namun, efektivitas kebijakan pengungkapan dapat bervariasi, dan peningkatan ketepatan informasi publik tidak selalu bermanfaat bagi kesejahteraan.

Kondisi Sosial Ekonomi

Keadaan sosial ekonomi adalah suatu kedudukan yang secara rasional dan menetapkan seseorang pada posisi tertentu dalam masyarakat, pemberian posisi itu disertai pula dengan seperangkat hak dan kewajiban yang harus dimainkan oleh si pembawa status (Mulyanto & Dieter-Evers, 2001). Kondisi sosial ekonomi dapat mencakup banyak faktor. Ini mungkin termasuk ekspektasi untuk kebijakan yang mengatasi kemiskinan, ketidaksetaraan, perawatan kesehatan, pendidikan, dan kelestarian lingkungan. Kepercayaan publik terhadap institusi dapat dipengaruhi oleh seberapa baik ekspektasi tersebut terpenuhi.

Kinerja Pemerintah

Istilah kinerja merupakan sebagai terjemahan dari istilah "performance". Kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri (Sedarmayanti, 2004). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Definisi kinerja instansi pemerintah menurut keputusan kepala Lembaga Administrasi Negara No: 239/IX/6/8/2003 menggambarkan tingkat pencapaian tujuan instansi pemerintah sebagai rincian visi, misi dan strategi instansi pemerintah, menunjukkan derajat keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan suatu kegiatan dengan program dan kebijakan yang telah ditetapkan. Kinerja instansi berfokus pada pengukuran kinerja satuan kerja atau departemen di lingkungan pemerintah. Fokus pengukuran kinerja ada pada setiap satuan atau satuan kinerja (Mahsun, 2016), meliputi: 1) visi, misi, tujuan dan sasaran, 2) tugas pokok dan fungsi, 3) struktur organisasi dan personalia, 4) program kerja; 5) anggaran.

Kesenjangan Ekspektasi

Kesenjangan dibagi menjadi empat jenis, di antaranya: a) kesenjangan ekspektasi-kinerja; b) kesenjangan ekspektasi; c) kesenjangan batasan; dan d) kesenjangan kinerja (Bui & Porter, 2010). Kesenjangan ekspektasi pada sektor publik mengacu pada perbedaan antara harapan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dengan kinerja pemerintah sebenarnya. Kesenjangan ini dapat menyebabkan kurangnya kepercayaan dan legitimasi terhadap pemerintah dan lembaga-lembaganya (Olujobo & Okunola, 2018). Kesenjangan ekspektasi di sektor publik serupa dengan kesenjangan ekspektasi di sektor swasta, namun terdapat beberapa perbedaan utama. Di sektor publik, peran auditor dan sifat proses audit dapat berkontribusi terhadap kesenjangan harapan (Younan & Kidane, 2022).

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan diartikan sebagai persepsi kepercayaan dari sudut pandang pelanggan berdasarkan pengalaman, atau lebih dalam istilah bisnis atau hubungan dimana terpenuhinya harapan mengenai kinerja dan kepuasan produk (Costabile, 2002). Sedangkan kepercayaan konsumen juga didefinisikan bahwa

penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdeshmukh, Singh, & Sabol, 2002). Kepercayaan masyarakat mengenai kesenjangan harapan mengacu pada perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat dari suatu jasa atau profesi dengan apa yang sebenarnya diterimanya, sehingga berpotensi menimbulkan kekecewaan dan hilangnya kepercayaan. Konsep ini terlihat di berbagai bidang, termasuk kepresidenan, audit, dan akuntansi. Hilangnya kepercayaan masyarakat dapat menimbulkan masalah kredibilitas dan terkikisnya nilai-nilai yang melekat pada profesi.

Pengetahuan

Pengetahuan adalah penyimpanan dari apa yang telah dipelajari dan ini mungkin melibatkan penggabungan sejumlah besar item dari item yang terdefinisi dengan baik berdasarkan teori, namun item yang diberikan menggunakan penyimpanan informasi yang sesuai (Ngatimin, 1990). Kepercayaan masyarakat terhadap kesenjangan harapan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pengetahuan. Misalnya, dalam profesi audit, kesenjangan pengetahuan adalah perbedaan antara apa yang masyarakat pikirkan tentang apa yang dilakukan auditor dan apa yang sebenarnya dilakukan auditor, sehingga menimbulkan kesenjangan ekspektasi-kinerja (Olojede, Erin, Asiriwuwa, & Usman, 2020).

METODE PENELITIAN

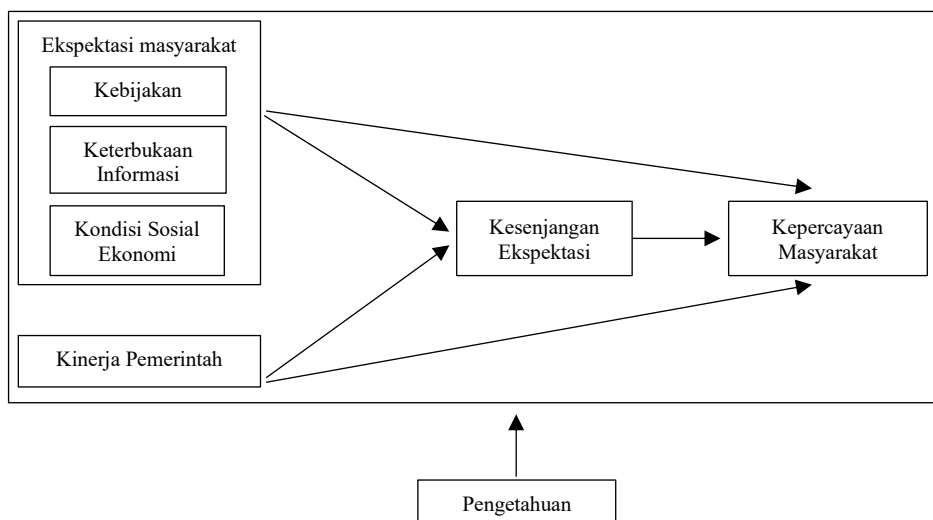
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian konseptual. Pada prosesnya penelitian dengan metode ini dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisa beberapa informasi tentang topik penelitian. Kerangka penelitian konseptual merupakan perpaduan antara penelitian terdahulu yang dengan fenomena yang terjadi. Metode penelitian konseptual terdiri dari empat langkah yang harus dilakukan (Mamahit & Urumsah, 2018).

Pertama, melakukan pengamatan serta analisis terhadap topik yang akan diteliti. Metode penelitian konseptual terkait ide atau abstrak. Serta merupakan kombinasi dari penelitian sebelumnya dengan menjelaskan fenomena yang terjadi. Kedua, mengumpulkan literatur yang relevan dengan memperkecil topik pembahasan dan informasi yang diperoleh sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan terdahulu. Ketiga, proses mengidentifikasi variabel-variabel yang digunakan yang secara jelas saling berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan sehingga memberikan lingkup penelitian baru sehingga membantu mengidentifikasi penelitian. Keempat, menghasilkan kerangka model konseptual. Pada bagian ini adalah mulai merancang kerangka kerja dengan menggunakan beberapa variabel dari artikel ilmiah dan bahan terkait lainnya. Model konseptual ini dilakukan untuk mengurangi kesenjangan dan membuat informasi yang lebih relevan.

Kemudian terdapat beberapa kajian pustaka terkait model pengukuran kesenjangan ekspektasi. Salah satu model yang dapat digunakan adalah model *econometric* untuk mengukur kesenjangan digital di Thailand (Stefani, 2017). Selain itu, terdapat juga model SIBIS yang digunakan untuk mengukur kesenjangan digital di dunia pendidikan dengan studi kasus di SMU Negeri Kotamadya di Bandung (Pati, 2017). Dapat pula menggunakan model pengukuran SmartPLS (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) adalah salah satu metode analisis statistik yang digunakan dalam riset untuk menguji dan mengembangkan model struktural antarvariabel. Ini termasuk pengukuran kesenjangan ekspektasi dalam konteks model struktural yang melibatkan konsep, harapan, dan persepsi.

Kerangka Konseptual

Kesenjangan ekpektasi menjadi pengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan. Dalam kepercayaan masyarakat ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti ekpektasi Masyarakat, kinerja pemerintah, dan kesenjangan ekspektasi seperti yang disajikan dalam gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pengaruh Ekspektasi Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat

Meningkatnya atau menurunnya kepercayaan publik juga dipengaruhi oleh kebijakan (Andhika, 2018). Kemudian keterbukaan/transparansi yang tinggi memengaruhi individu untuk cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap informasi pemerintah (Idris, 2020). Jika masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pemerintah dan lembaga publik, mereka cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap kinerja dan integritas entitas-entitas tersebut. Ekspektasi yang tinggi dapat mencakup harapan akan pelayanan publik yang baik, keadilan dalam kebijakan, transparansi dalam pengambilan keputusan, dan kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

Pengaruh Ekspektasi Masyarakat terhadap Kesenjangan Ekspektasi

Hubungan tingkat ekspektasi dengan diskonfirmasi dapat diketahui dari tiga bentuk diskonfirmasi yang dikemukakan oleh (Engel, Blackwell, & Miniard, 1990). Dalam teori diskonfirmasi ekspektasi dijelaskan bahwa diskonfirmasi positif, yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan berarti ekspektasi rendah. diskonfirmasi negatif, yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan berarti ekspektasi tinggi. Sedangkan konfirmasi adalah bahwa kinerjanya sama dengan yang diharapkan atau ekspektasi. Hal tersebut melibatkan proses di mana individu membentuk dan mengelola harapan mereka terhadap suatu peristiwa atau pengalaman, dan kemudian menilai sejauh mana realitas sesuai dengan harapan tersebut. Teori diskonfirmasi menciptakan kerangka kerja untuk memahami bagaimana individu menanggapi perbedaan antara harapan dan pengalaman aktual mereka.

Pengaruh Kinerja Pemerintah terhadap Kesenjangan Ekspektasi

Hubungan antara kinerja pelayanan dengan diskonfirmasi dapat kita ketahui dari paradigma diskonfirmasi (Patterson, 1993). Hubungan antara kinerja dan diskonfirmasi dijelaskan oleh penetapan ekspektasi. Dari definisi yang diberikan oleh Patterson kita mengetahui bahwa kinerja yang tinggi akan menimbulkan diskonfirmasi positif, sedangkan kinerja yang rendah akan menimbulkan diskonfirmasi negatif. Hal tersebut melibatkan evaluasi dan penyesuaian ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pemerintahan. Teori diskonfirmasi memungkinkan pemahaman tentang bagaimana harapan masyarakat terhadap pemerintah, baik dalam hal kebijakan, pelayanan, maupun tindakan, dapat berubah sebagai respons terhadap pengalaman actual.

Pengaruh Kinerja Pemerintah terhadap Kepercayaan Masyarakat

Faktor-faktor yang memengaruhi *Public Trust in Government* menghasilkan bahwa Belanja Pemerintah, Kinerja Pemerintah, dan tata kelola yang baik memiliki pengaruh positif terhadap *Public Trust in Government*. Kepercayaan masyarakat juga diteliti oleh Rachmawati dan Fitri (2016) yang menunjukkan

bahwa Kinerja Pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat begitu pula Ketepatanwaktuan Laporan Keuangan yang juga memiliki pengaruh positif. Hal tersebut melibatkan pemahaman tentang bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat memengaruhi evaluasi mereka terhadap kinerja pemerintahan. Teori kepercayaan menitikberatkan pada aspek-aspek seperti integritas, kompetensi, transparansi, dan keadilan sebagai faktor-faktor yang membentuk kepercayaan publik.

Pengaruh Kesenjangan Ekspektasi terhadap Kepercayaan Masyarakat

Ketika terjadi kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pemerintah dan kinerja nyata dari pemerintah atau lembaga publik, hal ini dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap entitas-entitas tersebut. Dikarenakan peruntukan Dana Keistimewaan bukan hanya ditujukan untuk kepentingan tertentu, melainkan seluruh masyarakat DIY (Widayat, 2022). Kesenjangan ekspektasi terjadi ketika masyarakat memiliki harapan atau ekspektasi yang tinggi terhadap pemerintah atau lembaga publik, namun kinerja nyata dari entitas tersebut tidak mencapai harapan tersebut atau tidak sesuai dengan ekspektasi. Ini dapat terjadi dalam berbagai aspek, seperti pelayanan publik yang tidak memadai, kebijakan yang dianggap tidak menguntungkan masyarakat, atau masalah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Ketika kesenjangan ekspektasi terjadi, masyarakat bisa menjadi kecewa dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah atau lembaga publik.

Pengaruh Ekspektasi Masyarakat, Kinerja Pemerintah melalui Kesenjangan Ekspektasi Terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan Pengetahuan sebagai Variabel Moderasi

Pengetahuan tentang harapan masyarakat mengacu pada pemahaman nilai, perilaku, dan standar yang diharapkan dari individu. Hal ini dapat mencakup ekspektasi terkait perilaku, pengambilan keputusan, dan keterlibatan dengan orang lain (TeachingWorks, 2023). Pengetahuan mengenai kinerja pemerintah mengacu pada pemahaman seberapa baik berbagai lembaga pemerintah menjalankan amanahnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Institute, 2021). Kesenjangan harapan dalam audit mengacu pada perbedaan antara apa yang masyarakat harapkan dari suatu audit dan apa yang sebenarnya terlibat dalam audit keuangan. Kesenjangan ini dapat timbul dari kurangnya pengetahuan tentang proses audit, serta dari keinginan dan keinginan masyarakat untuk dilakukan oleh auditor (Olojede, Erin, Asiriwa, & Usman, 2020).

Kepercayaan masyarakat dapat mempengaruhi pengetahuan, begitu pula sebaliknya. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik adalah sebuah konsep kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk ekspektasi publik, pengalaman, dan persepsi bahwa entitas yang terlibat dapat dipercaya (Brunk, 2006). Oleh karena itu, pengetahuan yang lebih baik terkait ekspektasi masyarakat dalam aspek kebijakan, keterbukaan informasi, kondisi sosial ekonomi, dan kinerja pemerintah dapat meminimalkan kesenjangan ekspektasi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada pengelolaan dana keistimewaan. Jika masyarakat mempunyai pengetahuan yang memumpuni dalam beberapa aspek diatas, maka mereka mampu membedakan hal-hal yang akan menimbulkan kesenjangan ekspektasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengetahuan yang ada mengenai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana keistimewaan. Argumentasi yang diuraikan di atas menunjukkan pentingnya peran masing-masing indikator dalam menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana khusus. Model ini memberikan gambaran kepada pemerintah tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan aset khusus. Mampu menyempurnakan dan memberikan pedoman perlindungan kesejahteraan masyarakat dan pengelolaan dana keistimewaan.

Penelitian ini secara konseptual mengembangkan model tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana keistimewaan. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu melangkah lebih jauh dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menguji model serta memverifikasi validitas asumsi yang telah dikembangkan dalam model ini. Ataupun dapat mengevaluasi model dengan menerapkan metode penelitian kualitatif dengan wawancara

kepada masyarakat maupun pembuat regulator khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan Dana Keistimewaan untuk mengembangkan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Dengan memahami persepsi dan kebutuhan masyarakat, pemerintah dapat merancang kebijakan yang lebih responsif dan efektif. Penelitian dalam bidang ini dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang bermanfaat bagi pemerintah dalam meningkatkan pelaksanaan Dana Keistimewaan.

REFERENSI

- Abikusno, R. J., & Juanda, B. (2020). *Pengaruh Dana Keistimewaan dan Faktor Lain terhadap Kesejahteraan Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta*. Retrieved from IPB University Scientific Repository: <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/103941>
- Anderson, J. E. (1970). *Public Policy Making*. New York: Reinhart and Wiston.
- Andhika, L. R. (2018). Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah Melalui Redesain Proses Kebijakan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(1), 24-42., 24-42. doi:<https://doi.org/10.24905/jip.3.1.2018.24-42>
- Arum, H. F., Wijaya, S. R., & Abipraya, F. A. (2021). Pengaruh Dana Keistimewaan Yogyakarta Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Di Kabupaten Bantul. *Jurnal Politikom Indonesiana Vol 6 No 1*, 62-82. doi:<https://doi.org/10.35706/jpi.v6i1.5329>
- Astuti, F. (2022). *Kontribusi Dana Keistimewaan Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (Penelitian Deskriptif di Pemerintah Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD".
- Badan Akuntabilitas Keuangan Negara. (2020). Penelaahan Atas Dana Keistimewaan Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Bappeda DIY. (2023). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Daerah Istimewa Yogyakarta 2022 - 2027. In *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Daerah Istimewa Yogyakarta 2022 - 2027*. Yogyakarta.
- Bastian, I. (2006). *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Brunk, C. G. (2006). Public knowledge, public trust: understanding the 'knowledge deficit'. *Community Genet.* 9(3), 178-183. doi:10.1159/000092654. PMID: 16741347.
- Bui, B., & Porter, B. (2010). The Expectation-Performance Gap in Accounting Education: An Exploratory Study. *Journal Accounting Education*, 19(1-2), 23-50.
- Cook, F. L. (2010). Trusting What You Know: Information, Knowledge., *Journal of Politics Vol. 72 No. 2 (2010)*, 397-412.
- Costabile, M. (2002). *A Dynamic Model of Customer Loyalty*. Working Papper.
- Cotton, K. (1989). *Expectations and Student Outcomes*. School Improvement Research Series.
- Croe, K. M., & Salter, J. S. (2022). *Beyond the Walls: Establishing Classroom Expectations in a Virtual Classroom*. Frontiers in Education.
- Dewey, J. (1927). *The public and its problems*. (M. L. Rogers., Ed.) Athens: Swallow Press.
- Dye, T. R. (2002). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall INC.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer Behavior 6th ed*. Chicago: The Dryden Press.
- Finaka, A. W. (2021). *Mendorong Terwujudnya Keterbukaan Informasi Publik / Keterbukaan Informasi Publik Harus Jadi Budaya Bangsa*. Retrieved from [indonesiabaik.id: https://indonesiabaik.id/motion_grafis/mendorong-terwujudnya-keterbukaan-informasi-publik-keterbukaan-informasi-publik-harus-jadi-budaya-bangsa](https://indonesiabaik.id/motion_grafis/mendorong-terwujudnya-keterbukaan-informasi-publik-keterbukaan-informasi-publik-harus-jadi-budaya-bangsa)

- Gibb, J. R. (1972). Tori Theory: Nonverbal Behavior and the Experience of Community. *Comparative Group Studies*, 3(4), 461-472.
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the Expectancy Disconfirmation Model. *Three experimental replications*, *Public Management Review*, 19:9, 1272-1292.
- Idris, H. (2020). Transparansi Informasi Meningkatkan Level. *BIJAC: Bata Ihyas Journal of Accounting* , 65-72.
- Inspektorat DIY. (2023, May 31). *Inspektorat*. Retrieved from Inspektorat: <http://inspektorat.jogjaprovo.go.id/2023/05/31/sosialisasi-pengelolaan-bkk-dana-keistimewaan-diy-tahun-2023/>
- Institute, P. (2021, April 30). *6 Factors to Improve Government Performance*. Retrieved from The Performance Institute: <https://www.performanceinstitute.org/blog/improving-government-performance>
- Koh, H. C., & Woo, E.-S. (1998). The expectation gap in auditing. *Managerial Auditing Journal* 13/3, 147-154.
- Kurnia, N. (2013). Penggunaan Expectancy Theory Dalam Upaya Mengukur Motivasi Kerja Karyawan Di Pdam X. *Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 3, No. 1*, 36-40.
- Liggio, C. D. (1974). The Expectation Gap The Accountant Waterloo. *Journal of Contemporary Business*, 3, 27-44.
- Lopez-Agudo, L. P.-L.-G. (2021). The Power of Expectations on Students' Years of Schooling. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 10(2), 295-312. doi:<http://dx.doi.org/10.7821/naer.2021.7.712>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, July, 20-38.
- Mulyanto, S., & Dieter-Evers, H. (2001). *Kemiskinan dan Kebutuhan Pokok*. Jakarta: Rajawali.
- Ngatimin. (1990). *Konsep Pengetahuan*. Jakarta: Salemba.
- OECD. (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 17 (4), 460-690.
- Olojede, P., Erin, O., Asiriwu, O., & Usman, M. (2020). Audit expectation gap: an empirical analysis. *Futur Bus J* 6, 10.
- Oluyombo, O. O., & Okunola, A. O. (2018). Audit Expectation Gap In The Public Scetor: a Conceptual Analysis. *Lapai International Journal of Administration*, 1(2), 205-215.
- Outley, D. (1995). *Management Control, Organization Design and Accounting Information System*. United Kingdom: Prentice Hall.
- Pati, G. K. (2017). *Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat Di Empat Kecamatan Kabupaten Sumba Barat Daya*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Patterson, P. &. (1993). Disconfirmation of Expectations and the Gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm. *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 6, 90-99.
- Ratnasari, D. (2015, Maret 4). *Pengaruh Tingkat Ekspektasi Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Diskonfirmasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya)*. Retrieved Mei 2023, from Repository unair: <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/17589>

- Rezki, J. F. (2021, 2 4). *Menjaga Ekspektasi*. Retrieved from FEB UI: <https://feb.ui.ac.id/2021/02/04/jahen-f-rezki-menjaga-ekspektasi/>
- Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Customer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66, 15-37.
- Stefani, R. (2017). *Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat Di Kota Kupang - NTT*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Sultan, S. (2023, November 7). Pemda DIY terima LHP BPK atas pengelolaan dana keistimewaan. (L. Hakim, Interviewer)
- Sutherland, K. (2022). *Trust Theory*. Retrieved from Highbrow: <https://gohighbrow.com/trust-theory/>
- TeachingWorks. (2023, November 21). *Establishing and maintaining community expectations*. Retrieved from TeachingWorks Resource Library: <https://library.teachingworks.org/curriculum-resources/teaching-practices/community-expectations-and-behavior/>
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2007). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mamahit, A. I., & Urumsah, D. (2018). The Comprehensive Model of Whistle-Blowing, Forensic Audit, Audit Investigation, and Fraud Detection. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 1(2), 153–162. <https://doi.org/10.33005/jasf.v1i2.43>
- Victor, H. V. (1964). *Work and motivation*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Widayat, W. (2022, 12 28). Efektivitas Danais Demi Kesejahteraan Masyarakat. (H. DIY, Interviewer)
- Winarni, F., Harsono, D., & Yuanjaya, P. (2021). Tata Kelola Dana Keistimewaan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Daerah Istimewa Yogyakarta .
- Winkel, W. (1997). *Bimbingan Konseling di Lingkungan Pendidikan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Younan, C., & Kidane, F. (2022). *Audit Expectation Gap in the Swedish National Audit Office*. Jönköping : Jönköping University.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review* Jilid 82, Edisi 1, 147-159.
- Žnidaršič, J., Černe, M., & Bošnjak, D. (2017). Public relations: A moderating variable on public sector effectiveness and trust (A comparative study between Bosnia and Herzegovina and Slovenia). *Journal of East European Management Studies Vol. 22, No. 4*, 540-578.