

## Analisis Pengetahuan Masyarakat Mengenai *Contingency Cost*, Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Wilayah Jabodetabek

Hurian Kamela<sup>1\*</sup>, Moh Suaib Mappasila<sup>2</sup>, Ryan Saputra Alam<sup>3</sup>, Cecep Edi Hidayat<sup>4</sup>, Susilowati<sup>5</sup>, Adibah Yahya<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, STIE Mulia Pratama, Bekasi, Indonesia

<sup>4,5</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tangerang Raya, Tangerang, Indonesia

<sup>6</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa, Bekasi, Indonesia

Email: [hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id](mailto:hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id), [kutubsuaib@gmail.com](mailto:kutubsuaib@gmail.com), [ryan@stiepm.ac.id](mailto:ryan@stiepm.ac.id), [cecep.hidayat@untara.ac.id](mailto:cecep.hidayat@untara.ac.id),

[susilowati@untara.ac.id](mailto:susilowati@untara.ac.id), [adibah.yahya@pelitabangsa.ac.id](mailto:adibah.yahya@pelitabangsa.ac.id)

Email Penulis Korespondensi: [hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id](mailto:hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id)

**Abstrak**– Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Jabodetabek. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya tuntutan publik terhadap keterbukaan informasi dan pemahaman masyarakat mengenai biaya kontinjensi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 112 responden yang berdomisili di wilayah Jabodetabek dengan kriteria berusia minimal 17 tahun serta pernah mengakses informasi layanan atau anggaran pemerintah daerah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, transparansi juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pemahaman masyarakat mengenai biaya kontinjensi serta semakin tinggi tingkat transparansi pemerintah, maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan akuntabilitas publik melalui penguatan literasi biaya publik serta transparansi informasi.

**Kata Kunci:** Contingency Cost, Transparansi, Kepuasan Masyarakat, Layanan Publik, Jabodetabek

**Abstract**– This study aims to analyse the influence of public knowledge regarding contingency costs and transparency on public satisfaction in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area. The background of this study is the increasing public demand for transparency in information and for public understanding of contingency costs in the provision of government services. The research approach used was a quantitative survey method. Primary data were obtained by distributing questionnaires to 112 respondents residing in the Greater Jakarta area, who were at least 17 years old and had accessed information on local government services or budgets. The sampling technique used was purposive sampling. The collected data were analysed using multiple linear regression to test the effect of each independent variable on the dependent variable. The results showed that public knowledge of contingency costs had a positive, significant effect on public satisfaction. Furthermore, transparency was also found to have a positive and significant effect on public satisfaction. These findings indicate that the better the public's understanding of contingency costs and the higher the level of government transparency, the higher the public's satisfaction with public services. This research makes an important contribution to local governments' efforts to improve service quality and public accountability by strengthening public cost literacy and information transparency.

**Keywords:** Contingency Cost, Transparency, Public Satisfaction, Public Services, Jabodetabek

### 1. PENDAHULUAN

Pengelolaan keuangan publik merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan pemerintahan secara efisien, dan akuntabel. Komponen dalam anggaran pemerintah yang memegang peran strategis adalah contingency cost atau belanja tidak terduga, yang digunakan untuk menghadapi kondisi darurat dan kebutuhan mendesak. Belanja tidak terduga menjadi instrumen fiskal penting karena memungkinkan pemerintah merespon risiko dan ketidakpastian tanpa harus mengubah struktur anggaran yang telah ditetapkan[1]. Kondisi ini menunjukkan bahwa contingency cost bukan hanya aspek teknis anggaran, tetapi bagian dari strategi pengelolaan risiko fiskal pemerintah. Di sisi lain, tingkat pengetahuan masyarakat tentang pengelolaan anggaran, termasuk contingency cost, menjadi faktor penting dalam membangun persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pemahaman publik tentang mekanisme anggaran publik berkontribusi langsung pada persepsi akuntabilitas dan

kualitas layanan publik [2]. Ketika masyarakat mengetahui bagaimana anggaran dikelola, termasuk dana cadangan dan respons darurat, kepercayaan dan kepuasan terhadap pemerintah cenderung meningkat. Hal ini menunjukkan pentingnya literasi fiskal masyarakat, terutama di kawasan metropolitan seperti Jabodetabek. Selanjutnya, transparansi anggaran merupakan prinsip utama dalam akuntansi keuangan publik modern. Transparansi memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang relevan mengenai perencanaan, penggunaan, dan pertanggungjawaban anggaran pemerintah. Transparansi anggaran terbukti meningkatkan kepercayaan publik, karena mengurangi asimetri informasi antara pemerintah dan masyarakat [3]. Studi internasional oleh juga menegaskan bahwa transparansi fiskal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada wilayah urban yang memiliki kebutuhan informasi tinggi [4].

Dalam konteks Indonesia, berbagai penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas anggaran memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah daerah. Sebagai contoh transparansi pengelolaan APBD positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada layanan publik yang sifatnya langsung dirasakan [5]. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin terbuka pemerintah dalam menyediakan informasi anggaran, semakin tinggi kepuasan masyarakat kedepannya. Penelitian mengenai pengetahuan masyarakat tentang *contingency cost* masih sangat terbatas, meskipun belanja tidak terduga memiliki dampak besar pada pelayanan publik di masa krisis, seperti pandemi COVID-19. Pandemi memperlihatkan bahwa banyak masyarakat tidak memahami bagaimana pemerintah mengalokasikan dan menggunakan dana darurat, sehingga menimbulkan persepsi negatif dan ketidakpuasan terhadap respons pemerintah [6]. Padahal, faktor pengetahuan masyarakat ini sangat penting untuk membangun persepsi yang objektif terkait kinerja fiskal pemerintah. Selain itu, wilayah Jabodetabek merupakan wilayah metropolitan dengan dinamika sosial, ekonomi, dan demografis yang kompleks. Hal ini membuat kebutuhan masyarakat terhadap transparansi informasi publik jauh lebih tinggi dibanding daerah lain. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di kawasan perkotaan cenderung kritis terhadap pengelolaan anggaran karena tingkat akses informasi lebih tinggi [7]. Oleh karena itu, pemahaman masyarakat Jabodetabek mengenai *contingency cost* dan transparansi menjadi penting untuk dievaluasi guna melihat bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan terhadap kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat sebagai variabel penting dalam administrasi publik memiliki hubungan erat dengan kualitas informasi anggaran dan tingkat partisipasi publik. Kepuasan masyarakat meningkat ketika pemerintah menyediakan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami mengenai pengelolaan dana publik. Ini menunjukkan bahwa tidak cukup bagi pemerintah hanya menyediakan layanan publik yang baik, tetapi juga harus memberikan keterbukaan mengenai anggaran, termasuk dana darurat atau belanja kontinjensi [8].

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis tingkat pengetahuan masyarakat di wilayah Jabodetabek mengenai konsep dan pengelolaan *contingency cost* atau belanja tidak terduga dalam keuangan publik. (2) Untuk mengetahui tingkat transparansi pemerintah daerah di wilayah Jabodetabek terkait informasi pengelolaan anggaran, khususnya anggaran kontinjensi atau dana darurat. (3) Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai *contingency cost* terhadap kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Kontribusi penelitian yaitu (1) Memberikan informasi kepada pemerintah daerah di Jabodetabek mengenai tingkat pemahaman masyarakat terhadap dana kontinjensi dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan terhadap kinerja pemerintah. (2) Mendorong peningkatan transparansi dan keterbukaan informasi publik, terutama terkait pelaporan anggaran kontinjensi yang selama ini dianggap kurang dipahami masyarakat.

### 1.1 Public Satisfaction Theory

Public Satisfaction Theory menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dipengaruhi oleh kualitas informasi, transparansi, akuntabilitas, dan kemampuan lembaga publik dalam memenuhi ekspektasi warganya. Teori ini menegaskan bahwa masyarakat akan merasa lebih puas apabila memperoleh informasi yang jelas, dapat dipercaya, dan mudah dipahami mengenai program atau kebijakan pemerintah. Dalam konteks penelitian berjudul "Analisis Pengetahuan Masyarakat Mengenai Contingency Cost, Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Wilayah Jabodetabek," teori ini sangat relevan karena menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat tentang *contingency cost* dan tingkat transparansi pemerintah menjadi faktor penting yang membentuk persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat memahami alasan di balik suatu biaya dan melihat adanya keterbukaan informasi, rasa percaya dan kepuasan mereka terhadap pemerintah cenderung meningkat. Hasil penelitian sebelumnya mendukung prinsip dasar teori ini. Sebagai contoh, layanan informasi yang baik dan transparan dalam instansi publik secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama melalui penyediaan sistem informasi yang jelas dan layanan pengaduan yang responsif [9]. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pengelolaan informasi publik berperan besar dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pemerintah. Selanjutnya, model pengukuran kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas layanan, aksesibilitas informasi, dan transparansi merupakan dimensi utama yang memengaruhi tingkat kepuasan publik, sehingga semakin tinggi tingkat keterbukaan pemerintah, semakin besar pula rasa puas masyarakat [10]. Kualitas pelayanan publik, termasuk kejelasan informasi dan keandalan penyampaian layanan, berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat [11]. Selain itu, penelitian di berbagai konteks

pemerintahan daerah juga mengungkapkan bahwa keterbukaan informasi, kemudahan akses data publik, serta penyampaian informasi yang tepat waktu memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, Public Satisfaction Theory memberikan landasan yang kuat bahwa variabel pengetahuan masyarakat tentang contingency cost (X1) dan transparansi (X2) berpotensi besar memengaruhi kepuasan masyarakat (Y), karena kedua variabel ini merupakan bagian utama dari dimensi kualitas informasi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

### 1.2 Pengetahuan Masyarakat Mengenai Contingency Cost

Pengetahuan masyarakat mengenai *contingency cost* mencerminkan tingkat pemahaman individu terhadap adanya biaya cadangan atau biaya tak terduga yang disiapkan untuk mengantisipasi risiko dalam proses layanan publik maupun pelaksanaan proyek pemerintah. Dalam konteks Jabodetabek yang memiliki dinamika pembangunan dan pelayanan publik yang kompleks, pemahaman terkait contingency cost sangat penting agar masyarakat memiliki persepsi yang benar mengenai alasan munculnya perubahan biaya atau penyesuaian anggaran. Kualitas informasi dan kejelasan penjelasan mengenai komponen biaya dalam layanan publik berperan besar dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap kebijakan anggaran pemerintah [2]. Masyarakat yang memahami komponen-komponen pembiayaan publik, termasuk biaya cadangan, cenderung memiliki persepsi yang lebih objektif terhadap pengelolaan anggaran pemerintah [11]. Penelitian tersebut menegaskan bahwa literasi publik mengenai mekanisme pembiayaan memiliki hubungan langsung dengan persepsi keadilan dan akuntabilitas pemerintah. Hal ini relevan dengan contingency cost yang sering kali disalahpahami sebagai pembengkakan anggaran, padahal sesungguhnya termasuk strategi manajemen risiko yang wajar dalam proyek publik.

Pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost juga berkaitan erat dengan keterbukaan informasi. Semakin jelas informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, semakin tinggi tingkat pemahaman publik terhadap mekanisme biaya dan semakin kecil kemungkinan terjadinya bias persepsi [9]. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut berarti bahwa masyarakat yang memperoleh informasi memadai tentang biaya kontinjensi akan lebih menerima adanya perubahan biaya selama informasi diberikan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada akhirnya, pemahaman yang baik mengenai contingency cost berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat, karena pengetahuan yang cukup mengurangi kesalahpahaman dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pemerintah. Hal ini diperkuat bahwa pemahaman masyarakat terhadap proses pengelolaan keuangan publik berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pemerintah [12]. Dengan demikian, pengetahuan mengenai contingency cost dapat menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat di wilayah Jabodetabek.

*H1: Pengetahuan Masyarakat Mengenai Contingency Cost Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat di Wilayah Jabodetabek*

### 1.3 Transparansi

Transparansi sebagai gambaran tata kelola pemerintahan secara efektif. Transparansi berdasarkan keterbukaan pemerintah untuk menyediakan informasi secara jelas. Transparansi memastikan bahwa masyarakat dapat mengetahui bagaimana suatu kebijakan dirumuskan, bagaimana anggaran digunakan, serta bagaimana proses layanan publik dilakukan. Keterbukaan informasi publik merupakan alat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan publik [13]. Transparansi mengukur sejauh mana masyarakat di wilayah Jabodetabek menerima informasi yang lengkap mengenai biaya, prosedur layanan, alur kebijakan, maupun perincian penggunaan anggaran publik. Tingkat transparansi yang baik memungkinkan masyarakat memahami alasan di balik munculnya biaya tertentu, termasuk biaya kontinjensi, serta meminimalkan potensi kecurigaan atau persepsi negatif terhadap pemerintah. Sejalan dengan ini, transparansi informasi layanan publik terbukti meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat karena membuat proses layanan terasa lebih adil dan dapat dipercaya [9].

Transparansi juga berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap akuntabilitas pemerintah. Masyarakat yang memperoleh akses informasi yang terbuka dan tidak ditutupi cenderung menilai kinerja pemerintah lebih baik. Mereka merasa dilibatkan dalam proses pengawasan, sehingga muncul rasa memiliki, rasa percaya, dan kepuasan terhadap kinerja instansi publik [12]. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa keterbukaan informasi menciptakan hubungan dua arah antara pemerintah dan masyarakat, sehingga mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas layanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan keandalan, tetapi juga dari seberapa transparan pemerintah dalam menyampaikan informasi [11]. Masyarakat yang merasa diberi informasi lengkap terkait proses dan kebijakan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, transparansi dipandang sebagai variabel yang secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat, terutama karena masyarakat Jabodetabek tinggal di wilayah urban yang sangat sensitif terhadap isu pelayanan publik, informasi biaya, dan pengelolaan anggaran.

*H2: Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Wilayah Jabodetabek*

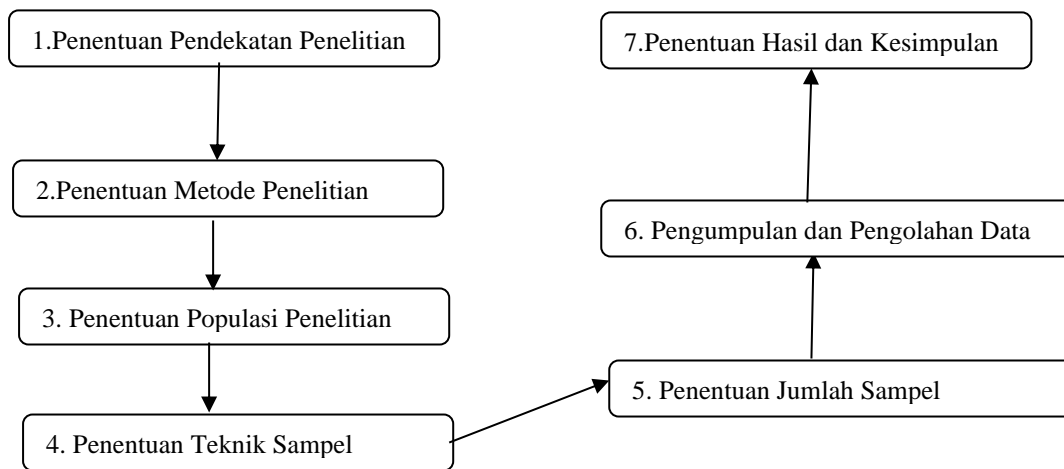
### 1.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi emosional dan kognitif terhadap kualitas layanan publik yang Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik merupakan bentuk evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman individu ketika menerima layanan dari pemerintah, yang mencakup persepsi mengenai kualitas layanan, kemudahan akses, transparansi informasi, serta keadilan dalam prosedur pelayanan. Kepuasan masyarakat diposisikan sebagai *outcome* penting yang menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa bahwa informasi biaya, termasuk contingency cost, telah disampaikan secara jelas dan bahwa transparansi telah diterapkan secara konsisten. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kejelasan informasi, tata kelola digital, responsivitas, dan kemudahan dalam memahami proses pelayanan. Kualitas layanan digital pemerintah, termasuk keakuratan informasi dan kemudahan akses data, memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Indonesia[2]. Selain itu, transparansi yang baik dan komunikasi yang efektif antara penyelenggara layanan dengan masyarakat terbukti memberikan peningkatan kepercayaan secara positif untuk level kepuasan masyarakat[14]. Unsur keandalan, responsivitas, dan pemberian informasi yang jujur sebagai faktor utama membentuk keyakinan masyarakat pada sektor perizinan daerah [15]. Temuan serupa juga menjelaskan transparansi informasi terutama terkait biaya, prosedur, dan alokasi anggaran berperan penting dalam meningkatkan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan publik[16]. Dengan demikian, dalam konteks wilayah Jabodetabek yang memiliki karakteristik penduduk beragam dan tingkat kebutuhan layanan yang tinggi, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh seberapa baik pemerintah mampu menyampaikan informasi biaya, menjaga keterbukaan, serta memberikan layanan yang responsif, akuntabel, dan mudah dipahami oleh masyarakat luas.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

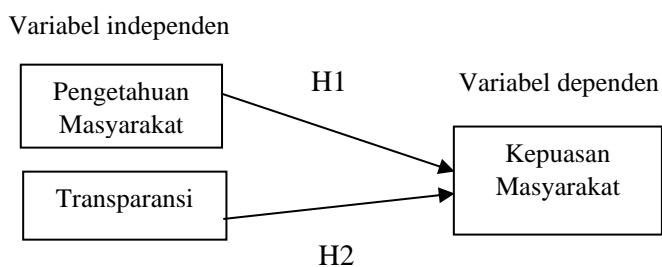
Tahapan penelitian yaitu:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 menjelaskan (1) Penentuan Pendekatan Penelitian bahwa menentukan pendekatan penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini dipilih pendekatan kuantitatif, karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel (X1 pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost, X2 transparansi, dan Y kepuasan masyarakat) secara statistik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti melakukan pengukuran objektif terhadap fenomena sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. (2) Penentuan Metode Penelitian. Setelah menentukan pendekatan, langkah berikutnya adalah menentukan metode penelitian. Penelitian berdasarkan metode survei, yaitu kuesioner kepada responden yang dipilih. Metode survei dipilih karena efektif untuk memperoleh persepsi masyarakat dalam jumlah besar dengan waktu yang efisien. (3) Penentuan Populasi Penelitian yaitu mendefinisikan populasi penelitian. Populasi penelitian yaitu masyarakat wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) yang memiliki akses atau pengalaman terkait informasi layanan atau anggaran pemerintah daerah. Penentuan populasi ini penting agar hasil penelitian relevan dengan kondisi sosial masyarakat Jabodetabek yang beragam dan kompleks. (4) Penentuan Teknik Sampel yaitu setelah populasi ditetapkan, peneliti menentukan teknik sampel yang digunakan. Penelitian ini menerapkan metode Purposive

Sampling, yang berarti pemilihan responden sesuai kriteria. Teknik ini dipilih agar responden benar-benar representatif terhadap fenomena yang diteliti. (5) Penentuan Jumlah Sampel bahwa jumlah responden yang akan dilibatkan dalam penelitian. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, penelitian ini menggunakan 112 responden. Jumlah ini dianggap memadai untuk analisis kuantitatif dan memenuhi kebutuhan model regresi linier berganda. (6) Pengumpulan dan Pengolahan Data yaitu sampel ditentukan yaitu menyebarkan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis berdasarkan teknik statistik, mulai dari uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, hingga regresi linier berganda. Tahap ini sangat penting karena menentukan kualitas hasil penelitian. (7) Penentuan Hasil dan kesimpulan menjelaskan akhir tahapan menganalisis hasil pengolahan data untuk melihat apakah variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y. Dari analisis tersebut berupa kesimpulan dan memberikan rekomendasi berdasarkan empiris.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Gambar 2 menjelaskan kerangka penelitian pada gambar tersebut menunjukkan hubungan kausal antara dua variabel independen, yaitu Pengetahuan Masyarakat dan Transparansi, terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat. Kerangka ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat tidak muncul secara spontan, melainkan dipengaruhi oleh sejauh mana masyarakat memahami kebijakan, program, dan layanan publik, serta seberapa terbuka pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada publik. Panah yang mengarah dari variabel independen ke variabel dependen menggambarkan adanya pengaruh langsung yang akan diuji secara empiris melalui hipotesis penelitian. Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa Pengetahuan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, yang berarti semakin tinggi tingkat pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan dan layanan publik, maka semakin besar kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap kinerja pemerintah. Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa Transparansi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan akuntabilitas publik diyakini dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Model ini relevan dalam kajian tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, karena menempatkan pengetahuan dan transparansi sebagai faktor kunci dalam membangun kepuasan masyarakat.

## 2.2 Penjelasan

Penelitian ini menggunakan survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost (X1) dan transparansi (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) secara statistik. Data primer berdasarkan kuesioner masyarakat di wilayah Jabodetabek. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berdomisili di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) yang mengetahui informasi publik dan berhubungan dengan layanan pemerintah daerah. Populasi ini dipilih karena wilayah Jabodetabek merupakan kawasan dengan kompleksitas sosial tinggi dan tingkat kebutuhan transparansi publik yang besar. Teknik pengambilan sampel secara Purposive Sampling. Kriteria sampel yaitu: (1) Masyarakat berusia minimal 17 tahun. (2) Berdomisili di area Jabodetabek. (3) Pernah mengakses informasi layanan atau anggaran pemerintah daerah (melalui website, media sosial pemerintah, laporan publik, atau pemberitaan). Sampel penelitian sebanyak 112 responden menggunakan kuisisioner dengan analisis regresi linear berganda.

Tabel 1. Gender

Gender	Jumlah
Wanita	65
Pria	47

Tabel 1 menjelaskan jumlah responden pria yang tercatat adalah sebanyak 47 orang dan wanita sebanyak 65 orang. Responden wanita memiliki proporsi yang cukup signifikan dalam penelitian. Data ini menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut, terutama bila variabel penelitian sensitif terhadap perbedaan gender, diharapkan dapat akurat untuk representasi responden dan mencegah potensi bias dalam hasil penelitian.

**Tabel 2. Usia**

Usia	Jumlah
17-25 tahun	24
26-30 tahun	18
30-35 tahun	43
>35 tahun	27

Tabel 2 menunjukkan distribusi usia responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Kelompok usia 30–35 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 43 orang, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif dan telah memiliki pengalaman yang cukup dalam memberikan penilaian terkait topik penelitian. Sementara itu, kelompok usia 17–25 tahun berjumlah 24 orang, menunjukkan partisipasi yang cukup signifikan dari kelompok usia muda yang umumnya masih berada dalam fase awal karier atau pendidikan. Kelompok usia 26–30 tahun memiliki jumlah responden 18 orang, yang relatif lebih sedikit jika dibandingkan dengan kelompok umur lainnya. Di sisi lain, kelompok usia lebih dari 35 tahun berjumlah 27 orang, menggambarkan bahwa responden dengan usia lebih matang juga memberikan kontribusi penting dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, distribusi usia yang beragam ini memperkaya perspektif penelitian karena mencakup berbagai rentang usia dengan latar belakang dan pengalaman yang berbeda.

**Tabel 3. Lokasi**

Lokasi	Jumlah
Jakarta	17
Bogor	6
Depok	15
Tangerang	55
Bekasi	19

Tabel 3 menunjukkan distribusi lokasi tempat tinggal responden di wilayah Jabodetabek. Dari tabel tersebut terlihat bahwa jumlah responden terbanyak berasal dari Tangerang, yaitu sebanyak 55 orang, yang menunjukkan dominasi partisipasi dari wilayah tersebut. Disusul oleh responden yang berasal dari Bekasi dengan jumlah 19 orang, serta Jakarta dengan 17 orang. Responden berdomisili di daerah penyangga ibu kota yang memiliki aktivitas masyarakat cukup padat dan heterogen. Sementara itu, jumlah responden dari Depok mencapai 15 orang, dan Bogor menjadi wilayah dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu 6 orang. Meskipun demikian, distribusi ini tetap menunjukkan representasi yang bervariasi dari wilayah Jabodetabek secara keseluruhan. Keberagaman lokasi ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat dari berbagai daerah, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi yang lebih luas dan tidak terfokus pada satu wilayah tertentu saja.

**Tabel 4. Statistik Deskriptif**

Var.	N	Min	Mean	Std.Dev
X1	112	2.10	4.27	0.58
X2	112	2.50	4.11	0.50
Y	112	2.10	4.03	0.51

Tabel 4 menyajikan statistik deskriptif dari tiga variabel penelitian, yaitu X1 (Pengetahuan Masyarakat Mengenai Contingency Cost), X2 (Transparansi), dan Y (Kepuasan Masyarakat), masing-masing dengan jumlah responden sebanyak 112 orang. Nilai minimum variabel X1 adalah 2.10, dengan nilai rata-rata (mean) 4.27 dan deviasi 0.58. Hasil ini menjelaskan tingkat pengetahuan yang baik tentang contingency cost, meskipun terdapat variasi sedang antar responden sebagaimana ditunjukkan oleh standar deviasi. Variabel X2, yaitu Transparansi, memiliki nilai minimum 2.50, nilai rata-rata 4.11, dan standar deviasi 0.50. Ini menjelaskan mayoritas responden memberikan penilaian yang konsisten terhadap tingkat transparansi yang alami atau dirasakan, sehingga menunjukkan tingkat keseragaman persepsi yang cukup kuat. Untuk variabel Y, yaitu Kepuasan Masyarakat, nilai minimum yang diperoleh adalah 2.10, rata-rata 4.03 dan deviasi 0.51. Rata-rata ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat cenderung tinggi, meskipun variasi antar responden berada pada tingkat moderat. Secara keseluruhan, statistik deskriptif ini menggambarkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori baik hingga sangat baik, serta memiliki distribusi data yang relatif stabil, yang memungkinkan penelitian dilanjutkan dengan analisis inferensial yang lebih mendalam.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Penelitian

Tabel 5. Regresi

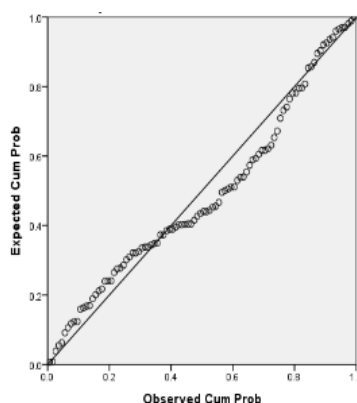
Var.	B	Std.Err	t	Sig.
Cons.	1.104	0.315	3.84	
X1	0.012	0.098	3.70	H1 (+)
X2	0.032	0.075	3.69	H2 (+)
R-Square	0.572			

Tabel 5 menyajikan pengujian variabel X1 (Pengetahuan Masyarakat Mengenai Contingency Cost) dan X2 (Transparansi) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Nilai konstanta (Cons.) sebesar 1.104 dengan nilai t 3.84 menunjukkan bahwa ketika kedua variabel bebas berada pada kondisi nol atau tidak berubah, tingkat kepuasan masyarakat 1.104. Nilai t yang tinggi ini juga mengindikasikan bahwa konstanta signifikan dalam model regresi. Variabel X1 koefisien regresi (B) sebesar 0.012, nilai t 3.70, pengaruh positif terhadap kepuasan. Artinya, *contingency cost*, kepuasan cenderung meningkat. Nilai t (H1) bahwa X1 berpengaruh positif terhadap Y. Variabel X2 menunjukkan koefisien regresi sebesar 0.032 dengan nilai t 3.69 menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal bahwa semakin tinggi tingkat transparansi masyarakat, khususnya meningkat pula tingkat kepuasan. Nilai t hipotesis kedua (H2) yang transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien X1 menjelaskan transparansi berpengaruh terhadap kepuasan. Model regresi, R-Square sebesar 0.572, bahwa 57,2% variasi kepuasan masyarakat yaitu pengetahuan mengenai *contingency cost* dan transparansi. Sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti.

Tabel 6. VIF

	VIF
X2	1.379
X1	1.204
Mean	1.981

Tabel 6 menunjukkan hasil uji multikolinearitas menggunakan nilai VIF variabel X1 & X2. Nilai VIF variabel transparansi (X2) adalah 1.379 dan pengetahuan masyarakat mengenai *contingency cost* (X1) adalah 1.204. Nilai VIF < 10, bahkan juga berada di bawah ambang ketat VIF < 5, khususnya multikolinearitas tidak terjadi pada penelitian ini. Nilai rata-rata VIF sebesar 1.981 semakin menguatkan bahwa model penelitian memiliki kestabilan yang baik dan variabel-variabel independen tidak saling mempengaruhi secara berlebihan, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi lanjutan.



Gambar 3. Normal P-Plot

Gambar 3 menjelaskan sumbu horizontal menunjukkan Observed Cumulative Probability, sedangkan sumbu vertikal menunjukkan Expected Cumulative Probability. Titik-titik data merepresentasikan sebaran residual dari model penelitian, sementara garis diagonal menunjukkan kondisi distribusi normal ideal.

Berdasarkan grafik, terlihat bahwa titik-titik data menyebar dan mengikuti arah garis diagonal, serta tidak membentuk pola penyimpangan yang ekstrem. Hal ini menunjukkan bahwa residual data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam analisis regresi telah terpenuhi. Dengan terpenuhinya asumsi ini, maka model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Jabodetabek dinyatakan layak untuk hipotesis dan analisis regresi secara statistik.

### 3.2 Implementasi

Hasil penelitian ini dapat diimplementasikan dalam berbagai aspek tata kelola pelayanan publik di wilayah Jabodetabek. Temuan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pemerintah daerah perlu memperkuat edukasi publik terkait pemanfaatan anggaran yang bersifat fleksibel dan digunakan untuk situasi tidak terduga. Implementasi dapat dilakukan melalui publikasi anggaran berbasis digital, seminar online, infografis, dan kampanye literasi keuangan publik agar masyarakat memahami dasar penggunaan contingency cost dan dapat menilai akuntabilitas anggaran secara lebih objektif. Dengan meningkatnya pengetahuan tersebut, masyarakat menjadi lebih percaya dan merasa dilibatkan dalam proses pengelolaan keuangan daerah.

## 4. KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini membahas pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai contingency cost dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Jabodetabek dengan melibatkan 112 responden melalui metode survei. Berdasarkan hasil analisis data, penelitian menemukan bahwa masyarakat Jabodetabek memiliki tingkat pengetahuan yang cukup baik mengenai contingency cost, khususnya terkait pentingnya anggaran cadangan dalam mendukung respons pemerintah terhadap kondisi tak terduga. Pengetahuan ini menjadi dasar penting dalam membentuk persepsi dan penilaian mereka terhadap efektivitas pengelolaan anggaran publik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa transparansi pemerintah daerah berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Akses informasi publik yang mudah, jelas, dan akuntabel memberikan rasa percaya kepada masyarakat bahwa pemerintah menjalankan pengelolaan keuangan secara terbuka. Tingkat transparansi yang baik terbukti mampu menambah keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas pemerintah daerah, terutama dalam penyampaian informasi layanan, anggaran, serta kegiatan pembangunan yang tengah dilakukan. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel, yaitu pengetahuan mengenai contingency cost (X1) dan transparansi (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Semakin tinggi pengetahuan masyarakat dan semakin baik transparansi pemerintah daerah, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Nilai R-Square sebesar 0.572 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 57,2%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa literasi publik terkait pengelolaan contingency cost serta transparansi pemerintah merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemerintah daerah di Jabodetabek perlu memperkuat mekanisme keterbukaan informasi, meningkatkan kualitas kanal komunikasi publik, serta memperluas edukasi mengenai pengelolaan anggaran publik. Dengan peningkatan pada kedua aspek tersebut, diharapkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih konstruktif sehingga mampu menciptakan tata kelola pemerintahan daerah yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan publik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada responden yang sudah meluangkan waktu untuk pengisian pada penelitian ini.

## REFERENCES

- [1] N. Kalbuana *et al.*, "Interpretation of Sharia Accounting Practices in Indonesia," *J. Leg. Ethical Regul. Issues*, vol. 24, no. 1, pp. 1–12, 2021.
- [2] Sari, "Building citizen satisfaction with e-government services: Evidence from Indonesia's population administration system," *J. Digit. Gov.*, vol. 5, no. 1, pp. 22–35, 2024.
- [3] OECD, "Budget Transparency Toolkit," *OECD Publ.*, 2020.
- [4] A. Ardiansyah and S. Kim, "Fiscal Transparency and Public Trust in Local Government," *J. Public Adm.*, vol. 8, 2021.
- [5] Wijaya, "Pengaruh Transparansi APBD terhadap Kepuasan Masyarakat," *J. Akunt. Sekt. Publik*, vol. 5, no. 2, 2021.

- [6] Setyawan, "Emergency Budgeting and Public Perception during COVID-19," *J. Kebijak. Fiskal*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [7] Arifin, "Urban Public Finance Literacy and Citizen Participation," *Indones. J. Public Policy*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [8] P. Lestari, "Government Transparency and Citizen Satisfaction," *J. Gov.*, vol. 8, no. 12, 2022.
- [9] Saputra, "Public satisfaction with information services in public institutions," *EAI Endorsed Trans. Creat. Technol.*, vol. 6, no. 3, 2021, [Online]. Available: 10.4108/eai.6-3-2021.2305964
- [10] Arifin, "Public satisfaction measurement model in government services: A multidimensional approach and practical implementation," *SYLECTION Conf. Proc.*, vol. 4, 2022.
- [11] Sudirman, "The quality of public services and its effect on public satisfaction," *Int. J. Soc. Sci. Humanit.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2020.
- [12] Rahmawati, "Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Studi pada layanan pemerintahan daerah," *J. Pelayanan Publik*, vol. 8, no. 2, pp. 112–125, 2021.
- [13] Halim, "Transparansi informasi publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat," *J. Adm. Publik*, vol. 13, no. 1, pp. 45–58, 2020.
- [14] R. and D. S. Putri, "Public transparency and service communication as predictors of citizen satisfaction in local government services," *J. Public Sect. Manag.*, vol. 12, no. 2, pp. 115–129, 2023.
- [15] Nurhayati, "Determinants of community satisfaction in regional licensing services: Evidence from Indonesian local governments," *J. Public Adm. Res.*, vol. 18, no. 1, pp. 44–56, 2024.
- [16] Wibowo, "The role of public transparency in enhancing perceived service quality and community satisfaction," *Gov. Policy Rev.*, vol. 7, no. 3, pp. 201–214, 2023.