

Kapasitas Digital, Transparansi, dan Kepercayaan Publik: Studi Komparatif Smart Governance di Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kota

Azi Nugroho¹

¹University of Banten; Email: azinugroho@ui.ac.id

*Corresponding Author: azinugroho@ui.ac.id

Citation: Aziz (2026). The Title of Article (Book Antiqua 14pt Bold). *Issues, Methods, and Advances in Engineering Research*, 10(4), xx–xx. <https://doi.org/0000-0000>

Published: 28/04/2026

ABSTRACT

This article analyzes the relationship between digital government capacity, transparency, responsiveness, and public trust in Indonesia's electronic-based government system. Using a comparative document-based case study, it compares provincial and municipal government governance models in implementing smart governance. The article argues that digital transformation does not automatically improve public trust. Trust emerges when digital capacity is institutionally connected to transparency, service responsiveness, and administrative integration. Indonesia's national electronic-based government index increased to 3.12 in 2024, indicating formal progress in digital government implementation. However, the key governance challenge lies in uneven institutional capacity across government levels. Provincial governments often possess broader coordination authority but face bureaucratic fragmentation, while city governments may be closer to citizens but vary in fiscal and technical capacity. The novelty of this article lies in its conceptualization of smart governance as an institutional trust-building mechanism rather than merely a technological modernization agenda. The article contributes to politics and governance studies by demonstrating that digital government effectiveness depends on the interaction between technological infrastructure, bureaucratic integration, accountability, and citizen-oriented responsiveness.

Keywords: smart governance; digital government; public trust; transparency; Indonesia

INTRODUCTION

Transformasi digital pemerintahan telah menjadi agenda global dalam reformasi sektor publik. OECD menekankan bahwa pemerintahan digital tidak cukup dipahami sebagai digitalisasi layanan, tetapi sebagai perubahan tata kelola yang mengintegrasikan data, proses administrasi, akuntabilitas, dan orientasi warga (OECD, 2020). Dalam konteks Indonesia, agenda ini dilembagakan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE. Hasil evaluasi 2024 menunjukkan indeks SPBE nasional mencapai 3,12 dengan predikat baik, meningkat dari 2,79 pada 2023 (Kementerian PANRB, 2024). Evaluasi tersebut melibatkan penilaian mandiri, dokumen, wawancara, dan visitasi dengan asesor eksternal dari 34 perguruan tinggi.

Data tersebut menunjukkan kemajuan formal, tetapi belum sepenuhnya menjawab pertanyaan mengenai kualitas governance. Peningkatan indeks dapat menunjukkan kepatuhan administratif, tetapi belum tentu menghasilkan peningkatan kepercayaan publik apabila integrasi layanan lemah, data tidak terbuka, atau respons terhadap keluhan warga lambat. Dengan demikian, persoalan utama smart governance bukan hanya apakah pemerintah memiliki aplikasi digital, melainkan apakah aplikasi tersebut membentuk transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas.

Literatur e-government awal cenderung menekankan efisiensi layanan dan modernisasi administrasi (Heeks, 2006). Studi berikutnya menggeser perhatian pada digital-era governance, yaitu integrasi layanan, kebutuhan

pengguna, dan penggunaan data lintas institusi (Dunleavy et al., 2006). Sementara itu, teori public trust menunjukkan bahwa kepercayaan warga terhadap pemerintah dipengaruhi oleh kompetensi, integritas, dan responsivitas institusi (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014; OECD, 2022). Namun, literatur tersebut sering memisahkan kapasitas digital dari politik kelembagaan. Akibatnya, digitalisasi dipahami terlalu teknokratis.

Artikel ini mengisi gap tersebut dengan membandingkan pemerintah provinsi dan pemerintah kota sebagai dua arena smart governance. Pemerintah provinsi memiliki fungsi koordinatif lintas kabupaten/kota, tetapi sering menghadapi fragmentasi data dan kewenangan. Pemerintah kota lebih dekat dengan warga dan lebih cepat mengembangkan layanan digital, tetapi kapasitas fiskal dan teknisnya tidak merata. Dengan demikian, perbandingan ini memungkinkan analisis tentang bagaimana level pemerintahan membentuk relasi antara digital capacity, transparency, responsiveness, dan public trust.

Research gap artikel ini mencakup tiga aspek. Pertama, gap teoretis: literatur smart governance masih kurang menghubungkan digitalisasi dengan pembentukan kepercayaan politik. Kedua, gap empiris: studi tentang SPBE sering berhenti pada capaian indeks, bukan mekanisme kelembagaan di balik capaian tersebut. Ketiga, gap komparatif: masih terbatas analisis yang membandingkan pemerintah provinsi dan kota sebagai rezim implementasi berbeda.

Novelty artikel ini adalah model Digital Capacity → Transparency → Responsiveness → Public Trust. Artikel ini berkontribusi dengan menempatkan smart governance sebagai mekanisme politik-administratif, bukan sekadar sistem teknologi. Tujuan penelitian adalah menjelaskan bagaimana kapasitas digital yang berbeda pada pemerintah provinsi dan kota memengaruhi transparansi, responsivitas, dan kepercayaan publik.

METHODOLOGY

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus komparatif berbasis dokumen. Kasus yang dibandingkan adalah pemerintah provinsi dan pemerintah kota dalam implementasi SPBE. Pemilihan kasus didasarkan pada perbedaan fungsi kelembagaan: provinsi berperan sebagai koordinator lintas daerah, sedangkan kota berperan sebagai penyedia layanan langsung kepada warga. Unit analisis adalah mekanisme tata kelola digital yang meliputi kapasitas infrastruktur, integrasi data, transparansi layanan, responsivitas pengaduan, dan implikasinya terhadap kepercayaan publik.

Data diperoleh dari dokumen evaluasi SPBE, laporan Kementerian PANRB, dokumen kebijakan pemerintahan digital, laporan OECD, serta literatur akademik tentang e-government, smart governance, dan public trust. Tidak ada wawancara primer, sehingga artikel ini tidak menggunakan kutipan informan. Analisis dilakukan dengan membandingkan pola kelembagaan pada dua level pemerintahan melalui teknik thematic comparative analysis. Validasi dilakukan dengan triangulasi antara data evaluasi resmi, literatur akademik, dan dokumen kebijakan.

RESULTS & DISCUSSION

1. Kemajuan indeks dan keterbatasan makna administratif

Kenaikan indeks SPBE nasional menjadi 3,12 pada 2024 menunjukkan adanya peningkatan formal dalam tata kelola digital (Kementerian PANRB, 2024). Namun, capaian indeks tidak boleh dibaca sebagai bukti otomatis meningkatnya pengalaman warga. Indeks mengukur kematangan sistem, sementara kepercayaan publik terbentuk melalui pengalaman konkret warga saat mengakses layanan, memperoleh informasi, dan menerima respons dari pemerintah.

Pada pemerintah provinsi, capaian SPBE sering berkaitan dengan kemampuan membangun sistem koordinasi dan standar data. Namun, kompleksitas koordinasi lintas organisasi perangkat daerah dapat menghambat integrasi. Di pemerintah kota, inovasi digital sering lebih dekat dengan kebutuhan warga, tetapi keberlanjutannya bergantung pada kapasitas fiskal, kepemimpinan wali kota, dan kompetensi teknis birokrasi.

Temuan ini menunjukkan bahwa digital capacity adalah kondisi perlu, tetapi bukan kondisi cukup. Ia harus ditopang oleh integrasi birokrasi dan orientasi layanan. Hal ini mendukung argumen digital-era governance

bahwa transformasi digital menuntut reintegrasi struktur administrasi, bukan sekadar pembuatan kanal daring (Dunleavy et al., 2006).

2. Transparansi digital dan problem akuntabilitas data

Transparansi adalah salah satu janji utama smart governance. Namun, transparansi digital dapat bersifat simbolik apabila data yang dipublikasikan tidak mutakhir, sulit digunakan, atau tidak terhubung dengan proses pengambilan keputusan. Pemerintah provinsi biasanya memiliki portal data lebih luas, tetapi data lintas daerah sering tidak konsisten. Pemerintah kota lebih mampu menyediakan informasi layanan yang dekat dengan warga, tetapi cakupan data kebijakan sering terbatas.

Kondisi ini merefleksikan persoalan struktural dalam tata kelola data publik. Data bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga persoalan politik: siapa yang mengontrol data, siapa yang dapat mengaksesnya, dan bagaimana data digunakan untuk menuntut akuntabilitas. Dengan demikian, transparansi digital hanya bermakna jika warga, media, dan organisasi masyarakat sipil dapat menggunakan data untuk mengawasi pemerintah.

3. Responsivitas dan kepercayaan publik

Kepercayaan publik terbentuk ketika pemerintah merespons kebutuhan warga secara cepat dan dapat diprediksi. Sistem pengaduan digital, dashboard layanan, dan aplikasi administrasi dapat memperkuat responsivitas apabila terhubung dengan proses penyelesaian masalah. Namun, jika aduan hanya diterima tanpa tindak lanjut, digitalisasi justru memperbesar frustrasi warga.

Perbandingan provinsi dan kota menunjukkan mekanisme berbeda. Pemerintah kota lebih dekat dengan keluhan warga sehari-hari, seperti perizinan, kependudukan, transportasi, dan kebersihan. Pemerintah provinsi lebih strategis dalam koordinasi lintas wilayah, tetapi jarak kelembagaan dengan warga lebih besar. Dengan demikian, smart governance harus dibedakan antara fungsi koordinatif dan fungsi pelayanan langsung.

Tabel 1. Tabel bukti analitis smart governance

Variabel	Temuan Empiris	Bukti Data/Kutipan	Interpretasi Analitis
Kapasitas digital	Indeks SPBE nasional meningkat menjadi 3,12 pada 2024	Evaluasi SPBE 2024 menunjukkan predikat nasional “baik” (Kementerian PANRB, 2024)	Kemajuan administratif belum otomatis berarti kepercayaan publik meningkat
Transparansi	Portal digital memperluas akses informasi, tetapi kualitas data tidak merata	Evaluasi SPBE melibatkan penilaian dokumen dan proses visitasi (Kementerian PANRB, 2024)	Transparansi bergantung pada keterbukaan, kegunaan, dan konsistensi data
Responsivitas	Kota lebih dekat dengan layanan warga; provinsi lebih kuat dalam koordinasi	Perbedaan fungsi kelembagaan provinsi dan kota	Kepercayaan publik dibentuk oleh pengalaman layanan yang konkret

Sumber: diolah dari Kementerian PANRB (2024), OECD (2020, 2022), Dunleavy et al. (2006), dan Grimmelikhuijsen dan Meijer (2014).

4. Model konseptual

Model artikel ini adalah:

Digital Capacity → Data Transparency → Administrative Responsiveness → Public Trust

Model ini menegaskan bahwa teknologi hanya menjadi sumber kepercayaan apabila dilembagakan dalam transparansi data dan responsivitas pelayanan.

CONCLUSION

Artikel ini menunjukkan bahwa smart governance tidak dapat direduksi menjadi pembangunan aplikasi atau peningkatan indeks. Perbandingan antara pemerintah provinsi dan pemerintah kota menunjukkan bahwa kapasitas digital bekerja melalui mekanisme kelembagaan yang berbeda. Pemerintah provinsi memiliki peran strategis dalam koordinasi dan integrasi data, sedangkan pemerintah kota lebih menentukan pengalaman langsung warga terhadap layanan digital.

Kontribusi teoretis artikel ini adalah memosisikan smart governance sebagai proses pembentukan kepercayaan publik. Secara praktis, reformasi digital harus memprioritaskan integrasi data, kualitas respons pengaduan, dan keterbukaan informasi yang dapat digunakan warga. Secara kebijakan, evaluasi SPBE perlu dilengkapi dengan indikator pengalaman warga, bukan hanya kematangan sistem. Dengan demikian, pemerintahan digital hanya akan memperkuat legitimasi apabila teknologi dihubungkan dengan akuntabilitas dan responsivitas.

REFERENCES

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance*. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494.
- Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2014). *Effects of transparency on trust*. *Public Administration Review*, 74(1), 137–149.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment*. SAGE.
- Kementerian PANRB. (2024). *Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2024*.
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework*.
- OECD. (2022). *Building trust to reinforce democracy*.
- Torfing, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2021). *Transforming the public sector into an arena for co-creation*. *Administration & Society*, 53(5), 685–713.
- World Bank. (2023). *GovTech maturity index*.