

Pelayanan Publik Digital sebagai Instrumen Peningkatan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah

Sartika Yuliana, Devi Anita
STIA Adabiah, Padang, Indonesia
sartikayuliana@stiaadabiah.ac.id, devianita@stiaadabiah.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu agenda strategis pemerintah dalam merespons tuntutan masyarakat akan pelayanan yang transparan, cepat, dan akuntabel. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran pelayanan publik digital sebagai instrumen dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepercayaan publik dipandang sebagai modal sosial yang krusial bagi keberlangsungan pemerintahan demokratis dan efektivitas kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research), melalui penelusuran literatur ilmiah, dokumen kebijakan, serta regulasi yang relevan, khususnya dalam konteks penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan transparansi prosedural, efisiensi waktu dan biaya, serta pengurangan peluang praktik maladministrasi dan korupsi. Selain itu, kualitas antarmuka layanan, integrasi sistem antarinstansi, dan keamanan data pribadi menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan digital dalam membangun digital trust. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa tantangan berupa kesenjangan digital, fragmentasi aplikasi, serta risiko kebocoran data masih berpotensi menghambat peningkatan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik digital perlu dikembangkan secara terintegrasi, inklusif, dan aman, serta dibarengi dengan transformasi budaya birokrasi dan peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan pendekatan tersebut, pelayanan publik digital tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata kunci: Pelayanan Publik Digital, Kepercayaan Masyarakat, E-Government, Transformasi Birokrasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

1. Latar Belakang

Dalam lintasan sejarah peradaban modern, hubungan antara negara dan warga negara selalu berdiri di atas fondasi yang disebut sebagai kontrak sosial. Kontrak ini mensyaratkan bahwa masyarakat memberikan sebagian mandat dan sumber dayanya kepada pemerintah dengan imbalan perlindungan, keadilan, dan pelayanan publik yang mumpuni. Namun, memasuki dekade ketiga abad ke-21, dinamika kontrak sosial ini mengalami guncangan hebat akibat disrupti teknologi dan pergeseran ekspektasi publik yang semakin kompleks. Sebagaimana dikemukakan oleh Welch et al. (2005), pelayanan publik bukan lagi sekadar kewajiban administratif negara, melainkan telah bertransformasi menjadi barometer utama dalam mengukur legitimasi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahannya. Kepercayaan publik atau *public trust* adalah modal sosial yang sangat raguh namun sangat krusial; menurut Fukuyama (1995), ia adalah pelumas bagi roda demokrasi yang memungkinkan kebijakan pemerintah dapat berjalan efektif tanpa hambatan resistensi yang berarti dari rakyat.

Sayangnya, realitas birokrasi konvensional di banyak negara berkembang, termasuk Indonesia, sering kali menjadi titik lemah yang mengikis kepercayaan tersebut. Dwiyanto (2021) mencatat bahwa selama berpuluhan-puluhan tahun, masyarakat dipaksa beradaptasi dengan sistem pelayanan yang kaku, berbelit-belit, dan tidak transparan. Fenomena "meja di bawah meja" dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen telah menciptakan persepsi kolektif bahwa birokrasi adalah sebuah labirin yang melelahkan. Hal ini diperparah dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dalam implementasinya sering kali terbentur oleh praktik maladministrasi di lapangan. Ketimpangan ini semakin terasa ketika masyarakat mulai membandingkan layanan pemerintah dengan efisiensi yang ditawarkan oleh sektor swasta. Sebagaimana dijelaskan oleh Moon

(2002), standar kepuasan publik kini telah didefinisikan ulang oleh kecepatan dan kenyamanan platform digital, yang memaksa pemerintah untuk berevolusi dari sistem manual menuju *e-government*.

Digitalisasi pelayanan publik hadir sebagai instrumen revolusioner yang menawarkan transparansi radikal. Namun, Bannister dan Connolly (2011) mengingatkan bahwa transparansi melalui digitalisasi bukan hanya soal memajukan teknologi, melainkan tentang membuka "kotak hitam" birokrasi agar dapat diaudit oleh publik. Di Indonesia, transformasi ini diperkuat secara hukum melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Akselerasi ini mendapatkan momentum saat pandemi COVID-19, di mana Heeks (2017) mengamati bahwa teknologi informasi menjadi satu-satunya jembatan penghubung antara negara dan rakyat saat akses fisik terputus. Namun, Norris (2001) memperingatkan adanya ancaman *digital divide* (kesenjangan digital) yang jika tidak ditangani, justru akan menciptakan ketidakpercayaan baru di kalangan masyarakat yang tidak memiliki akses infrastruktur internet yang memadai.

Selain masalah akses, isu keamanan data pribadi menjadi kerikil tajam yang dapat menghancurkan kepercayaan masyarakat dalam sekejap. Di tengah maraknya serangan siber dan kasus kebocoran data pada peladen pemerintah, muncul kekhawatiran yang sah dari masyarakat mengenai keamanan informasi sensitif mereka. Bagaimana mungkin masyarakat percaya pada layanan digital jika mereka merasa data kependudukan, kesehatan, atau keuangan mereka tidak terlindungi dengan baik? Kepercayaan digital (*digital trust*) adalah fondasi dari pelayanan publik masa depan. Tanpa jaminan keamanan siber yang mumpuni dan regulasi perlindungan data yang ketat, inovasi digital secanggih apa pun akan dipandang dengan kecurigaan. Pemerintah dituntut untuk tidak hanya membangun aplikasi yang indah di permukaan, tetapi juga membangun benteng pertahanan data yang kokoh di balik layar guna memastikan privasi warga negara adalah prioritas utama.

Permasalahan lain yang sering muncul dalam implementasi pelayanan publik digital adalah fenomena "hutan aplikasi". Banyak instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, berlomba-lomba membuat aplikasi sendiri-sendiri tanpa adanya integrasi yang jelas. Hal ini justru menciptakan kebingungan bagi masyarakat yang harus memiliki puluhan akun berbeda untuk layanan yang berbeda pula. Pelayanan publik yang terfragmentasi ini mencerminkan ego sektoral birokrasi yang masih kuat. Untuk meningkatkan kepercayaan, pemerintah perlu beralih menuju konsep layanan satu pintu atau *Single Sign-On* (SSO), di mana warga hanya butuh satu identitas digital untuk mengakses seluruh spektrum layanan negara. Integrasi data melalui kebijakan Satu Data Indonesia menjadi kunci agar birokrasi menjadi lebih ramping dan responsif. Kemudahan penggunaan dan antarmuka yang ramah guna (*user-friendly*) adalah bentuk penghormatan pemerintah terhadap waktu dan martabat warganya.

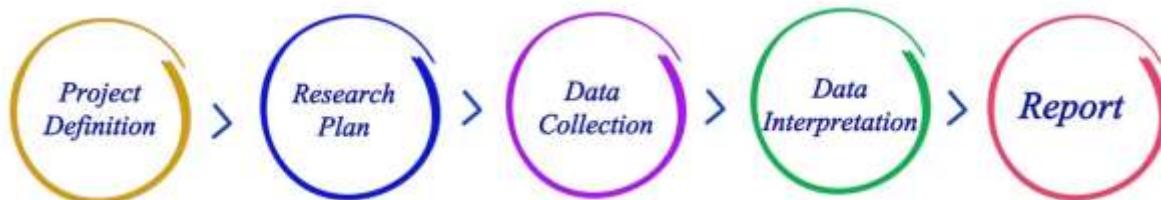
Secara teoritis, hubungan antara kualitas layanan digital dan kepercayaan publik bersifat linear dan kumulatif. Setiap interaksi positif yang dirasakan warga, seperti izin usaha yang terbit tepat waktu tanpa pungli, atau bantuan sosial yang tepat sasaran berkat akurasi data, akan menambah poin kepercayaan pada "rekening" legitimasi pemerintah. Sebaliknya, satu kegagalan sistem atau ketidakjelasan prosedur digital akan menggerus kepercayaan tersebut secara signifikan. Kepercayaan ini memiliki dampak politik dan sosial yang sangat luas; masyarakat yang percaya pada integritas pemerintah melalui layanan publiknya akan cenderung lebih patuh pada hukum, lebih rajin membayar pajak, dan lebih partisipatif dalam mendukung program-program pembangunan. Dalam jangka panjang, pelayanan publik digital yang sukses akan memperkuat kohesi sosial dan stabilitas nasional di tengah dinamika politik yang sering kali membelah.

Melalui artikel ini, akan dibedah lebih dalam mengenai bagaimana strategi yang tepat dalam mengoptimalkan pelayanan publik digital bukan hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi sebagai instrumen strategis untuk memenangkan kembali hati rakyat. Fokus analisis akan diarahkan pada pentingnya mengubah mentalitas aparatur sipil negara dari penguasa menjadi pelayan, serta bagaimana teknologi dapat digunakan untuk mendemokratiskan akses terhadap layanan negara. Mengingat Indonesia sedang menuju visi Indonesia Emas 2045, modernisasi birokrasi melalui transformasi digital yang inklusif, aman, dan terintegrasi adalah harga mati yang tidak bisa ditawar. Kepercayaan publik bukanlah sesuatu yang bisa dipaksakan melalui narasi humas atau pencitraan, melainkan sesuatu yang harus tumbuh secara organik dari pengalaman sehari-hari masyarakat saat mereka berinteraksi dengan negara melalui layar gawai mereka. Digitalisasi adalah jembatan menuju pemerintahan yang bersih, efektif, dan dipercaya, yang pada akhirnya akan menentukan kualitas kehidupan berbangsa dan bernegara di masa depan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (*library research*) yang mendalam. Sejalan dengan pemikiran Pratama (2020), metode ini dipilih untuk mengeksplorasi fenomena hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat melalui analisis dokumen kebijakan dan literatur ilmiah. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk memahami mekanisme "bagaimana" dan "mengapa" teknologi digital dapat memengaruhi persepsi publik, sebuah aspek yang sering kali tidak tertangkap sepenuhnya melalui angka statistik semata.

Marketing Research Process



Gambar 1 Alur Penelitian

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui penelusuran literatur pada pangkalan data ilmiah bereputasi, seperti Google Scholar, ScienceDirect, dan Portal Garuda. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* terhadap literatur, di mana sumber yang dipilih harus memenuhi kriteria: (1) diterbitkan dalam rentang waktu 2015–2025 untuk menjaga relevansi konteks teknologi terkini; (2) membahas kaitan langsung antara *e-government* dengan *public trust*; dan (3) memiliki kredibilitas akademik atau diterbitkan oleh lembaga resmi pemerintah. Selain literatur sekunder, peneliti juga melakukan analisis terhadap dokumen hukum strategis, termasuk Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, guna melihat kerangka regulasi yang mendasari transformasi digital di Indonesia.

Untuk menjaga kualitas hasil penelitian, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan pandangan akademisi dalam jurnal ilmiah dengan laporan performa pemerintah di lapangan serta opini publik yang terekam dalam studi-studi persepsi masyarakat. Pendekatan ini memastikan bahwa analisis yang dihasilkan tidak bersifat bias dan mampu menggambarkan realitas kompleksitas birokrasi digital di Indonesia secara utuh.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus komparatif secara makro dengan meninjau keberhasilan dan kegagalan implementasi platform digital di berbagai instansi pemerintah sebagai unit analisis. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi pola-pola umum yang menyebabkan sebuah layanan digital mampu meningkatkan kepercayaan atau justru memicu skeptisme publik. Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan membandingkan sudut pandang dari berbagai literatur, regulasi, dan laporan lapangan untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif dan tidak bias. Dengan kerangka metodologis yang terstruktur ini, artikel diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai sejauh mana variabel pelayanan publik digital berkontribusi signifikan terhadap fluktuasi kepercayaan masyarakat terhadap otoritas negara di era disruptif.

3. Hasil dan Diskusi

Analisis terhadap data dan berbagai literatur menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik digital bukan sekadar pemindahan medium dari kertas ke layar, melainkan sebuah restrukturisasi mendalam terhadap cara negara memanifestasikan kehadirannya di tengah masyarakat. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa korelasi positif antara pelayanan digital dan kepercayaan publik dimediasi oleh tiga pilar utama: transparansi prosedural, efisiensi waktu dan biaya, serta reduksi praktik koruptif. Dalam sistem konvensional, ketidakpercayaan sering kali muncul karena adanya "kotak hitam" birokrasi, di mana masyarakat tidak mengetahui apa yang terjadi setelah mereka

menyerahkan berkas. Melalui implementasi *e-government*, kotak hitam tersebut dibuka secara radikal melalui sistem pelacakan mandiri yang memungkinkan warga melihat setiap tahapan proses secara *real-time*. Transparansi ini secara psikologis memberikan rasa aman dan kontrol bagi masyarakat, yang pada gilirannya menumbuhkan persepsi bahwa pemerintah bekerja secara jujur dan terbuka.

Lebih lanjut, temuan penelitian menekankan bahwa efisiensi yang dihasilkan oleh platform digital memiliki dampak langsung terhadap kepuasan hidup warga negara. Ketika pemerintah berhasil memangkas birokrasi yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari menjadi hitungan menit melalui aplikasi terpadu, masyarakat merasakan nilai ekonomi dan praktis yang nyata. Penghematan biaya transportasi dan hilangnya waktu produktif yang terbuang untuk mengantre di kantor pemerintah diterjemahkan sebagai bentuk penghargaan pemerintah terhadap hak-hak warga negara. Secara sosiologis, efisiensi ini membangun citra pemerintah yang profesional dan kompeten. Legitimasi pemerintahan di era digital tidak lagi hanya dibangun melalui janji politik, melainkan melalui fungsionalitas aplikasi dan kecepatan respons pelayan publik terhadap keluhan warga yang masuk melalui kanal digital.

Analisis terhadap berbagai literatur dan data sekunder menunjukkan bahwa korelasi antara pelayanan publik digital dan kepercayaan masyarakat tidak bersifat sederhana, melainkan melibatkan mekanisme psikologi sosial dan manajemen operasional yang kompleks. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat empat dimensi utama yang menjadi mesin penggerak peningkatan kepercayaan publik melalui instrumen digital.

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa salah satu penyebab utama ketidakpercayaan terhadap birokrasi konvensional adalah adanya "jarak informasi" antara petugas dan pemohon. Dengan digitalisasi, pemerintah berhasil melakukan *disintermediasi*, memutus peran perantara atau makelar yang sering kali menjadi sumber pungutan liar. Sebagaimana dikemukakan oleh Almarashdeh dan Alghamdi (2020), portal *e-government* yang transparan memberikan kepastian hukum kepada warga mengenai syarat, biaya, dan durasi layanan. Kepercayaan tumbuh ketika warga dapat melacak progres dokumen mereka secara mandiri (*self-service*), yang secara psikologis memberikan rasa kontrol dan keadilan.

Temuan penting lainnya adalah pergeseran persepsi masyarakat terhadap kompetensi pemerintah berdasarkan kualitas antarmuka (*interface*) dan kecepatan respon sistem digital. Di era ekonomi digital, waktu dianggap sebagai aset yang sangat berharga. Ketika pemerintah menyediakan layanan seperti pajak daring atau perizinan satu pintu yang bisa selesai dalam hitungan menit, masyarakat melihatnya sebagai bentuk penghormatan negara terhadap produktivitas warga. Sebaliknya, sistem yang sering mengalami kegagalan teknis (*downtime*) atau memerlukan pengisian data yang redundant (berulang-ulang) justru akan memperburuk citra pemerintah. Hasil kajian menunjukkan bahwa kepuasan teknis ini berkorelasi langsung dengan kepatuhan warga dalam mendukung kebijakan pemerintah lainnya.

Pembahasan ini menyoroti bahwa kepercayaan publik akan sulit meningkat jika digitalisasi hanya menciptakan "pulau-pulau aplikasi" yang terfragmentasi. Linders et al. (2018) menekankan pentingnya transisi dari layanan yang berpusat pada instansi (*agency-centric*) menuju layanan yang berpusat pada warga (*citizen-centric*). Di Indonesia, tantangan interoperabilitas data melalui kebijakan "Satu Data" menjadi titik krusial. Kepercayaan masyarakat meningkat secara signifikan ketika pemerintah mampu menunjukkan keterpaduan data, misalnya dalam penyeluran bantuan sosial yang akurat tanpa tumpang tindih. Integrasi ini memberikan kesan bahwa birokrasi bekerja sebagai satu kesatuan yang cerdas dan terkoordinasi, bukan entitas yang saling lempar tanggung jawab.

Hasil penelitian menekankan bahwa seluruh kemajuan teknologi akan menjadi sia-sia jika aspek keamanan data pribadi diabaikan. Kepercayaan digital (*digital trust*) bersifat rapuh; satu insiden kebocoran data dapat menghancurkan kredibilitas yang dibangun bertahun-tahun. Pembahasan mengenai UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menunjukkan bahwa kepatuhan pemerintah terhadap standar keamanan global adalah prasyarat mutlak bagi keberlanjutan *e-government*. Masyarakat bersedia menyerahkan data sensitif mereka kepada sistem digital pemerintah hanya jika mereka yakin bahwa data tersebut tidak akan disalahgunakan atau dicuri oleh pihak ketiga.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat pemikiran Welch et al. (2005) bahwa kepuasan terhadap layanan elektronik adalah prediktor kuat bagi kepercayaan terhadap institusi. Namun, penelitian ini menambahkan dimensi baru bahwa di negara berkembang seperti Indonesia, faktor **inklusi digital** juga sangat menentukan. Digitalisasi tidak

boleh menciptakan diskriminasi baru bagi warga yang gagap teknologi. Oleh karena itu, keberhasilan instrumen digital dalam meningkatkan kepercayaan harus dibarengi dengan strategi pendampingan literasi digital bagi masyarakat rentan. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya berfungsi sebagai alat efisiensi, tetapi juga sebagai alat keadilan sosial yang mampu merangkul seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Terakhir, pembahasan mengenai hasil penelitian ini menyentuh aspek akuntabilitas data yang dihasilkan oleh sistem digital. Data yang terkumpul dari pelayanan publik digital bukan hanya sampah elektronik, melainkan aset strategis untuk pengambilan kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*). Ketika masyarakat melihat bahwa kebijakan pemerintah, seperti distribusi bantuan sosial atau perbaikan infrastruktur jalan, diambil berdasarkan data yang akurat dan transparan yang mereka berikan melalui sistem digital, mereka akan merasa bahwa partisipasi digital mereka memiliki makna. Kepercayaan publik mencapai puncaknya ketika warga merasa bahwa suara dan data mereka benar-benar digunakan untuk memperbaiki kualitas hidup mereka. Dengan demikian, pelayanan publik digital bertransformasi dari sekadar alat transaksi menjadi instrumen dialogis yang memperkuat kedaulatan rakyat. Transparansi data ini menjadi benteng terakhir melawan hoaks dan disinformasi, karena pemerintah memiliki rujukan data tunggal yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada publik, yang pada akhirnya memperkokoh fondasi kepercayaan terhadap institusi negara di tengah gempuran ketidakpastian informasi global.

3.1 Pelayanan Publik Digital dalam Perspektif Good Governance

Pelayanan publik digital memiliki keterkaitan yang erat dengan prinsip-prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi publik. Digitalisasi memungkinkan setiap tahapan pelayanan terekam secara sistematis dalam jejak digital (digital footprint) yang dapat diaudit kapan saja. Kondisi ini memperkuat akuntabilitas aparatur karena setiap tindakan birokrasi dapat ditelusuri secara objektif. Dalam konteks ini, teknologi berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang meminimalkan ruang diskresi berlebihan yang selama ini menjadi celah maladministrasi.

Selain itu, transparansi yang dihadirkan melalui portal layanan digital membuka akses informasi yang setara bagi seluruh warga negara. Masyarakat tidak lagi bergantung pada informasi lisan dari petugas, melainkan dapat mengakses standar pelayanan, biaya, dan jangka waktu secara mandiri. Hal ini sejalan dengan prinsip equality before the law, di mana setiap warga memiliki hak yang sama atas informasi dan pelayanan negara. Ketika prinsip-prinsip good governance diwujudkan secara nyata melalui sistem digital, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terbentuk secara bertahap dan berkelanjutan.

3.2 Dimensi Sosial dan Psikologis Kepercayaan dalam Pelayanan Digital

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak hanya dibangun melalui aspek teknis pelayanan, tetapi juga melalui pengalaman emosional dan psikologis warga dalam berinteraksi dengan sistem digital. Pelayanan publik digital yang responsif memberikan rasa dihargai dan diakui sebagai subjek, bukan sekadar objek administrasi. Notifikasi real-time, kejelasan status permohonan, serta kanal pengaduan daring yang ditindaklanjuti dengan cepat menciptakan persepsi bahwa negara hadir dan peduli terhadap kebutuhan warga.

Dari sudut pandang psikologi sosial, rasa keadilan prosedural (procedural justice) menjadi faktor kunci dalam membentuk kepercayaan. Meskipun hasil pelayanan tidak selalu sesuai harapan, masyarakat cenderung tetap percaya jika proses yang dijalani dianggap adil, transparan, dan konsisten. Pelayanan publik digital mampu menghadirkan standar prosedur yang seragam bagi semua pengguna, sehingga mengurangi kecemburuan sosial dan prasangka negatif terhadap aparatur pemerintah.

3.3 Pelayanan Publik Digital dan Pemberantasan Korupsi Struktural

Digitalisasi pelayanan publik juga memiliki implikasi strategis dalam upaya pemberantasan korupsi struktural. Dengan berkurangnya interaksi tatap muka antara petugas dan masyarakat, peluang terjadinya suap, pungutan liar, dan praktik percaloan dapat ditekan secara signifikan. Sistem pembayaran non-tunai, formulir elektronik, serta verifikasi otomatis berbasis data kependudukan menjadi instrumen efektif dalam menutup celah penyimpangan.

Lebih jauh, data yang dihasilkan dari sistem pelayanan digital dapat dimanfaatkan oleh lembaga pengawas untuk mendeteksi pola-pola anomali yang mengindikasikan potensi penyalahgunaan kewenangan. Dengan demikian,

pelayanan publik digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen pencegahan korupsi berbasis sistem. Ketika masyarakat melihat adanya komitmen nyata pemerintah dalam membangun sistem yang bersih, tingkat kepercayaan publik akan meningkat secara signifikan.

3.4 Tantangan Kesenjangan Digital dan Inklusivitas Layanan

Meskipun pelayanan publik digital menawarkan berbagai keunggulan, tantangan kesenjangan digital masih menjadi persoalan serius. Tidak semua kelompok masyarakat memiliki akses yang sama terhadap perangkat teknologi dan jaringan internet yang memadai. Kelompok lanjut usia, masyarakat berpendidikan rendah, serta warga di daerah terpencil berpotensi tertinggal dalam arus transformasi digital. Jika tidak diantisipasi, kondisi ini justru dapat melahirkan bentuk ketidakadilan baru dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan pendekatan hibrida (hybrid service), yaitu mengombinasikan layanan digital dengan pendampingan langsung melalui pusat layanan masyarakat. Program literasi digital yang berkelanjutan menjadi kunci agar masyarakat tidak hanya mampu menggunakan aplikasi, tetapi juga memahami hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan publik digital. Inklusivitas layanan inilah yang akan memperkuat legitimasi transformasi digital di mata publik.

3.5 Integrasi Sistem dan Penguatan Ekosistem SPBE

Keberhasilan pelayanan publik digital sangat ditentukan oleh tingkat integrasi sistem antarinstansi. Fragmentasi aplikasi mencerminkan lemahnya koordinasi dan masih kuatnya ego sektoral dalam birokrasi. Integrasi melalui arsitektur SPBE dan kebijakan Satu Data Indonesia menjadi fondasi penting untuk menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan warga, bukan pada struktur organisasi pemerintah.

Dengan sistem yang terintegrasi, masyarakat tidak perlu berulang kali memasukkan data yang sama untuk layanan yang berbeda. Pengalaman pengguna yang sederhana dan konsisten akan memperkuat persepsi bahwa pemerintah bekerja secara profesional dan efisien. Dalam jangka panjang, integrasi sistem ini juga mendukung pengambilan kebijakan berbasis data yang lebih akurat dan responsif terhadap kebutuhan riil masyarakat.

3.6 Implikasi Kebijakan dan Arah Pengembangan ke Depan

Berdasarkan pembahasan yang diperluas ini, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik digital harus ditempatkan sebagai kebijakan strategis lintas sektor. Pemerintah perlu memastikan kesinambungan kebijakan digitalisasi, terlepas dari dinamika politik dan pergantian kepemimpinan. Konsistensi kebijakan akan memberikan sinyal stabilitas kepada masyarakat bahwa transformasi digital merupakan komitmen jangka panjang negara.

Ke depan, pengembangan pelayanan publik digital perlu diarahkan pada pemanfaatan teknologi cerdas seperti kecerdasan buatan dan analitik data untuk meningkatkan personalisasi layanan. Namun demikian, pemanfaatan teknologi canggih tersebut harus tetap berpijak pada prinsip etika, perlindungan data pribadi, dan kepentingan publik. Dengan pendekatan yang seimbang antara inovasi teknologi dan nilai-nilai demokrasi, pelayanan publik digital akan menjadi instrumen yang efektif dalam membangun kepercayaan masyarakat yang kokoh dan berkelanjutan.

Keberhasilan pelayanan publik digital tidak dapat dilepaskan dari kualitas kepemimpinan digital (digital leadership) di lingkungan birokrasi. Kepemimpinan digital menuntut pimpinan instansi pemerintah tidak hanya memahami aspek administratif, tetapi juga memiliki visi teknologi dan keberanian untuk mendorong perubahan organisasi. Pemimpin yang adaptif terhadap teknologi akan mampu menciptakan iklim kerja yang inovatif, terbuka terhadap pembaruan sistem, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dalam konteks peningkatan kepercayaan publik, kepemimpinan digital berperan sebagai penentu arah transformasi. Ketika pimpinan menunjukkan komitmen nyata terhadap transparansi, keterbukaan data, dan pelayanan berbasis kinerja, aparatur di bawahnya akan ter dorong untuk bekerja secara profesional. Sebaliknya, tanpa dukungan pimpinan, pelayanan publik digital berisiko hanya menjadi proyek formalitas tanpa dampak nyata. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kepemimpinan digital menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan reformasi birokrasi berbasis teknologi.

Pelayanan publik digital membuka ruang partisipasi masyarakat yang lebih luas dan inklusif. Melalui platform digital, masyarakat tidak hanya berperan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pemberi umpan balik (feedback provider) dan mitra evaluasi kinerja pemerintah. Fitur survei kepuasan, kanal pengaduan daring, serta forum konsultasi publik berbasis digital memungkinkan aspirasi masyarakat tersampaikan secara lebih cepat dan terdokumentasi.

Partisipasi digital ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan publik. Masyarakat akan cenderung percaya pada pemerintah yang bersedia mendengar, merespons, dan menindaklanjuti masukan warga secara terbuka. Selain itu, partisipasi yang difasilitasi oleh teknologi juga memperkuat demokrasi deliberatif, di mana kebijakan publik tidak hanya bersumber dari elite birokrasi, tetapi juga dari kebutuhan nyata masyarakat di lapangan.

Dalam perspektif ilmu administrasi negara, legitimasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya. Pelayanan publik digital menjadi salah satu sarana utama dalam membangun legitimasi tersebut di era modern. Ketika negara mampu menghadirkan layanan yang mudah diakses, cepat, dan adil melalui teknologi digital, masyarakat akan memandang pemerintah sebagai institusi yang relevan dan kompeten.

Legitimasi yang dibangun melalui pelayanan digital bersifat fungsional, yakni berasal dari kinerja nyata yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini berbeda dengan legitimasi simbolik yang hanya bertumpu pada retorika dan pencitraan. Dengan demikian, pelayanan publik digital berfungsi sebagai bukti konkret kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan dan loyalitas publik terhadap pemerintah.

Evaluasi terhadap pelayanan publik digital tidak cukup hanya mengukur aspek teknis, seperti jumlah pengguna atau kecepatan sistem. Lebih dari itu, indikator kepercayaan masyarakat perlu dijadikan parameter utama dalam menilai keberhasilan transformasi digital. Indikator tersebut dapat mencakup tingkat kepuasan pengguna, persepsi terhadap keadilan layanan, serta kesediaan masyarakat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan digital pemerintah.

Dengan menjadikan kepercayaan publik sebagai indikator kinerja, pemerintah akan terdorong untuk terus memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan. Evaluasi berbasis kepercayaan juga membantu pemerintah mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih menimbulkan resistensi atau ketidakpuasan. Pendekatan ini memastikan bahwa transformasi digital tidak berhenti pada pencapaian target administratif, tetapi benar-benar berdampak pada hubungan yang sehat antara negara dan warga negara.

Keberlanjutan pelayanan publik digital merupakan tantangan strategis yang harus diantisipasi sejak awal. Banyak inovasi digital yang gagal bertahan karena bergantung pada proyek jangka pendek atau dukungan anggaran sementara. Untuk itu, pemerintah perlu memastikan adanya kerangka kebijakan, pendanaan, dan sumber daya manusia yang berkelanjutan agar sistem digital dapat terus diperbarui dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi.

Dalam jangka panjang, keberlanjutan ini akan menjadi faktor penentu stabilitas kepercayaan publik. Masyarakat akan kehilangan kepercayaan jika layanan digital yang semula berjalan baik tiba-tiba dihentikan atau mengalami penurunan kualitas. Oleh karena itu, pelayanan publik digital harus dipandang sebagai investasi strategis negara, bukan sekadar program inovasi sesaat.

Secara keseluruhan, pembahasan yang diperluas ini menegaskan bahwa pelayanan publik digital memiliki peran multidimensional dalam agenda reformasi birokrasi. Digitalisasi bukan hanya tentang efisiensi administratif, tetapi juga tentang perubahan relasi kekuasaan antara negara dan warga negara menuju hubungan yang lebih setara dan transparan. Kepercayaan masyarakat tumbuh ketika pemerintah mampu menunjukkan konsistensi antara kebijakan, sistem, dan praktik pelayanan di lapangan.

Sintesis ini menunjukkan bahwa pelayanan publik digital merupakan instrumen strategis yang menyatukan aspek teknologi, tata kelola, dan nilai-nilai demokrasi. Dengan pengelolaan yang tepat, pelayanan publik digital dapat menjadi fondasi kuat bagi terwujudnya pemerintahan yang berintegritas, dipercaya, dan berorientasi pada kepentingan publik dalam jangka panjang.

4. Kesimpulan

Sebagai penutup dari seluruh rangkaian analisis ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik digital bukan lagi sekadar pelengkap administratif dalam tata kelola pemerintahan modern, melainkan sebuah keniscayaan strategis yang menentukan masa depan hubungan antara negara dan warga negaranya. Transformasi digital telah terbukti menjadi instrumen paling efektif untuk meruntuhkan tembok birokrasi yang selama ini kaku, tidak transparan, dan rentan terhadap praktik korupsi. Kepercayaan masyarakat, yang merupakan mata uang paling berharga dalam sistem demokrasi, kini sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga manusiawi, inklusif, dan responsif. Digitalisasi telah berhasil mengubah wajah pemerintah dari otoritas yang sulit dijangkau menjadi mitra penyedia solusi yang berada dalam genggaman tangan masyarakat. Namun, satu hal yang harus dipahami secara mendalam adalah bahwa teknologi hanyalah alat, sementara tujuan akhirnya adalah kesejahteraan dan keadilan sosial. Keberhasilan pelayanan publik digital dalam meningkatkan kepercayaan publik tidak boleh hanya diukur dari banyaknya aplikasi yang diluncurkan, melainkan dari seberapa besar manfaat nyata yang dirasakan oleh setiap lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di garis kemiskinan dan wilayah terluar. Kepercayaan publik yang telah mulai tumbuh melalui kemudahan akses digital sangatlah volatil; ia bisa runtuh seketika jika isu-isu fundamental seperti keamanan data pribadi dan kesenjangan infrastruktur diabaikan. Oleh karena itu, integritas sistem siber harus dipandang sebagai bagian tak terpisahkan dari kedaulatan negara dan perlindungan terhadap martabat warga negara. Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran strategis yang perlu menjadi perhatian bagi para pemangku kebijakan. Pertama, pemerintah harus segera menghentikan ego sektoral dalam pembangunan aplikasi dengan melakukan konsolidasi total menuju ekosistem digital terpadu atau Single Sign-On. Masyarakat tidak boleh dibebani oleh kerumitan birokrasi digital yang terfragmentasi. Kedua, investasi pada keamanan siber dan perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas anggaran yang mutlak guna membangun digital trust yang kokoh. Tanpa rasa aman, masyarakat akan tetap ragu untuk berpartisipasi penuh dalam ekosistem digital pemerintah. Ketiga, perlu adanya program akselerasi literasi digital yang masif dan inklusif agar manfaat transformasi ini tidak hanya dinikmati oleh kelompok elit perkotaan, melainkan juga merambah ke pelosok desa dan kelompok lanjut usia. Terakhir, transformasi digital harus dibarengi dengan transformasi budaya birokrasi. Aparatur Sipil Negara perlu dibekali dengan pola pikir pelayanan yang empatik dan adaptif terhadap perubahan. Digitalisasi harus dipandang sebagai upaya untuk memanusiakan pelayanan publik, di mana teknologi mengambil alih tugas-tugas rutin yang membosankan sehingga manusia (aparatur) dapat lebih fokus pada interaksi yang substantif dan penyelesaian masalah warga secara mendalam. Jika langkah-langkah ini dijalankan secara konsisten, maka pelayanan publik digital tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga akan menjadi fondasi bagi terciptanya pemerintahan yang bersih, efektif, dan dicintai oleh rakyatnya dalam menyongsong visi Indonesia Emas di masa depan.

Referensi

1. Almarashdeh, I., & Alghamdi, A. (2020). The role of e-government portals in enhancing administrative efficiency and citizens' satisfaction: A case study. *International Journal of Information Management*, 52, 102-115.
2. Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The trouble with transparency: A critical review of openness in e-government. *Policy & Internet*, 3(1), 1-30.
3. Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
4. Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Free Press.
5. Heeks, R. (2017). *Information and Communication Technology for Development (ICT4D)*. Routledge.
6. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). (2023). *Laporan Indeks Koordinasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional*.
7. Kurniawan, T. (2022). Transformasi Digital Birokrasi Indonesia: Tantangan dan Harapan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 145-160.
8. Linders, D., Liao, C. Z. P., & Wang, C. M. (2018). Proactive e-governance: The evolution of service delivery. *Government Information Quarterly*, 35(4), 611-621.
9. Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
10. Norris, P. (2001). *Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*. Cambridge University Press.
11. Pratama, A. B. (2020). The digital landscape of public service in Indonesia: A review of the SPBE policy. *Journal of Digital Governance and Policy*, 4(1), 22-35.
12. Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
13. Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Sekretariat Negara.
14. Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Sekretariat Negara.
15. United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. Department of Economic and Social Affairs.
16. Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.