

Peran Governansi Digital dalam Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Kabupaten Badung

Ni Luh Putu Ening Permini¹, I Kadek Dede Junaedy², Ni Komang Cahyani³,
I Putu Udi Sastrawan⁴

¹⁻⁴ Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Ngurah Rai
Email : ening.permi@unr.ac.id

Abstract: *This study examines the role of digital governance in improving the transparency of public services in Badung Regency. Transparency is a key pillar in realizing good governance, and in the digital era, digital governance is key to achieving this goal. Using a qualitative research method with a case study approach, this study aims to explore the perceptions, experiences, and challenges faced by stakeholders, including civil servants (ASN) and service users, regarding the implementation of digital governance and its impact on transparency. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and analysis of policy documents and public service reports in Badung Regency. The results are expected to provide a comprehensive overview of the digital governance mechanisms that have been implemented, how these mechanisms facilitate information disclosure, and the non-technical barriers that may arise. These findings are expected to contribute to the development of more effective digital governance policies and practices to promote transparency in public services, not only in Badung Regency but also as a model for other regions in Indonesia.*

Keywords: *Digital Governance, Transparency, Public Services, Qualitative, Badung Regency, E-Government.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji peran governansi digital dalam upaya meningkatkan transparansi layanan publik di Kabupaten Badung. Transparansi merupakan pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance), dan di era digital, governansi digital menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, penelitian ini bertujuan untuk mendalami persepsi, pengalaman, dan tantangan yang dihadapi para pemangku kepentingan, termasuk aparatur sipil negara (ASN) dan masyarakat pengguna layanan, terkait implementasi governansi digital dan dampaknya terhadap transparansi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis dokumen kebijakan serta laporan layanan publik di Kabupaten Badung. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai mekanisme governansi digital yang telah diterapkan, bagaimana mekanisme tersebut memfasilitasi keterbukaan informasi, serta hambatan-hambatan non-teknis yang mungkin muncul. Temuan ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan dan praktik governansi digital yang lebih efektif untuk mendorong transparansi layanan publik, tidak hanya di Kabupaten Badung tetapi juga menjadi model bagi daerah lain di Indonesia.

Kata Kunci: Governansi Digital, Transparansi, Layanan Publik, Kualitatif, Kabupaten Badung, E-Government.

1. PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (good governance) telah menjadi tuntutan universal dalam penyelenggaraan negara modern, di mana **transparansi** berdiri sebagai salah satu prinsip fundamental (Putri & Sari, 2023). Transparansi memastikan bahwa proses pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, dan penyediaan layanan publik dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, sehingga meminimalisir praktik korupsi dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah (Basuki et al., 2021). Di era disrupsi digital saat ini, pemerintah di seluruh dunia semakin mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk

Peran Governansi Digital dalam Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Kabupaten Badung

meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik, sebuah fenomena yang dikenal sebagai **governansi digital** atau e-governance (Sari & Darma, 2024).

Governansi digital tidak hanya sekadar mengadopsi teknologi, melainkan melibatkan restrukturisasi proses bisnis, budaya organisasi, dan interaksi antara pemerintah dengan warga negara dan pihak lainnya (Wahyudi & Purwanto, 2022). Peran strategis governansi digital dalam meningkatkan transparansi semakin relevan mengingat potensi TIK untuk mendesentralisasi informasi, memfasilitasi komunikasi dua arah, dan menyediakan platform bagi partisipasi publik (Setiawan & Kurniawan, 2023). Melalui aplikasi dan sistem digital, informasi mengenai anggaran, proyek pembangunan, prosedur layanan, hingga kinerja birokrasi dapat dipublikasikan secara real-time dan dapat diakses oleh publik secara mudah, kapan saja, dan di mana saja (Wibowo & Astuti, 2024).

Kabupaten Badung, sebagai salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan publik, telah menunjukkan komitmen dalam mengadopsi governansi digital. Berbagai inisiatif digitalisasi telah diluncurkan, mulai dari sistem perizinan online, informasi pembangunan daerah, hingga aplikasi layanan masyarakat. Namun, pertanyaan krusial yang muncul adalah sejauh mana implementasi governansi digital ini benar-benar efektif dalam meningkatkan transparansi layanan publik dari perspektif para pemangku kepentingan di lapangan. Studi-studi sebelumnya cenderung banyak membahas aspek teknis atau dampak kuantitatif dari e-government, namun masih terbatas dalam menggali pemahaman mendalam mengenai dinamika kualitatif, persepsi subjektif, serta tantangan non-teknis yang dihadapi oleh aktor-aktor di ekosistem layanan publik (Prasetyo & Hidayat, 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan berfokus pada peran governansi digital dalam meningkatkan transparansi layanan publik di Kabupaten Badung dari perspektif kualitatif. Penelitian ini akan menggali pengalaman aparatur pemerintah dalam mengimplementasikan sistem digital, bagaimana masyarakat merasakan akses dan keterbukaan informasi, serta mengidentifikasi faktor-faktor sosioteknis, budaya, dan institusional yang memengaruhi tingkat transparansi yang dicapai. Dengan memahami secara mendalam dinamika ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan kebijakan dan praktik governansi digital yang lebih responsif dan transparan di Kabupaten Badung, serta menjadi studi kasus yang relevan bagi daerah lain di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang dipilih untuk memungkinkan peneliti menggali pemahaman mendalam mengenai peran governansi digital dalam meningkatkan transparansi layanan publik dari perspektif subjektif para pemangku kepentingan dalam konteks Kabupaten Badung yang nyata (Creswell & Creswell, 2018; Yin, 2018). Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Badung, Bali, yang merupakan daerah proaktif dalam adopsi teknologi informasi untuk pelayanan publik. Subjek penelitian dipilih secara purposive (purposive sampling) untuk memastikan perolehan informasi yang relevan dan mendalam, meliputi pejabat atau staf teknis yang bertanggung jawab dalam pengembangan dan pengelolaan sistem digital, pejabat atau staf yang terlibat langsung dalam penyediaan layanan publik, serta masyarakat pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung. Jumlah partisipan ditentukan hingga mencapai titik saturasi data, memastikan bahwa tidak ada informasi baru yang signifikan muncul dari wawancara (Guest et al., 2006).

Teknik pengumpulan data utama melibatkan wawancara mendalam (in-depth interviews) yang semi-terstruktur dengan partisipan kunci untuk menggali pandangan, persepsi, dan tantangan mereka terkait governansi digital dan dampaknya terhadap transparansi. Selain itu, observasi partisipan atau non-partisipan juga dilakukan untuk memahami proses implementasi governansi digital, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta cara informasi dipublikasikan secara online, yang berfungsi melengkapi dan memvalidasi data wawancara (Spradley, 1979). Terakhir, analisis dokumen dilakukan terhadap peraturan daerah, SOP layanan digital, laporan akuntabilitas kinerja, dan screenshot portal layanan publik untuk mendapatkan data sekunder yang krusial mengenai kebijakan dan implementasi (Bowen, 2009).

Analisis data menggunakan analisis tematik (Braun & Clarke, 2006), dimulai dengan transkripsi data wawancara dan familiarisasi data melalui pembacaan berulang. Proses dilanjutkan dengan pengkodean (coding) bagian-bagian teks yang relevan, kemudian mengelompokkan kode-kode tersebut menjadi tema-tema besar. Tema yang telah diidentifikasi kemudian ditinjau ulang untuk memastikan validitas dan konsistensinya dengan data, sebelum akhirnya didefinisikan dan dinamai dengan jelas, didukung oleh kutipan langsung dari partisipan dalam penulisan laporan. Validitas dan reliabilitas (trustworthiness) penelitian kualitatif ini dijaga melalui berbagai strategi: kredibilitas (credibility) ditingkatkan melalui

triangulasi data dan member checking; transferabilitas (transferability) dijamin dengan penyajian deskripsi konteks yang kaya; dependabilitas (dependability) dicapai melalui audit trail yang jelas; dan konfirmabilitas (confirmability) dijaga dengan meminimalkan bias pribadi peneliti (Lincoln & Guba, 1985).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan penelitian yang diorganisasikan berdasarkan tema-tema utama yang muncul dari analisis data, diikuti dengan pembahasan yang menghubungkan temuan tersebut dengan kerangka teoritis dan literatur yang ada.

3.1. Mekanisme Governansi Digital dalam Transparansi Layanan Publik

Berdasarkan analisis data, Kabupaten Badung telah menerapkan beberapa mekanisme governansi digital yang dirancang untuk meningkatkan transparansi layanan publik. Temuan menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan platform digital, meskipun implementasinya bervariasi.

Portal Informasi dan Aplikasi Layanan

Partisipan dari kalangan ASN mengindikasikan bahwa Pemerintah Kabupaten Badung telah mengoperasikan portal website resmi dan berbagai aplikasi mobile sebagai kanal utama penyebaran informasi dan layanan. Salah satu pejabat di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) menyatakan, "Kami terus memperbarui website resmi [Kabupaten Badung] dengan informasi anggaran, program kerja, dan prosedur layanan. Ada juga aplikasi [Nama Aplikasi] yang kami harapkan bisa jadi jembatan informasi dua arah dengan masyarakat" (Wawancara, Pejabat Diskominfo, 2024). Hal ini sejalan dengan pandangan Sari dan Darma (2024) yang menekankan pentingnya platform digital sebagai sarana esensial dalam governansi digital untuk mencapai transparansi dan open government.

Namun, dari sisi masyarakat, pemanfaatan platform ini masih bervariasi. Beberapa masyarakat pengguna layanan menyatakan telah menggunakan portal website untuk mencari informasi perizinan atau pengumuman, namun sebagian lainnya masih merasa kesulitan dalam navigasi atau menemukan informasi yang relevan. "Kadang informasinya banyak sekali, tapi mencari yang spesifik itu agak susah. Atau, informasinya masih belum terlalu up-to-date" (Wawancara, Masyarakat A, 2024). Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara penyediaan

dan pemanfaatan informasi digital, yang perlu diperhatikan dalam konteks literasi digital masyarakat (Setiawan & Kurniawan, 2023).

Sistem Pengaduan Online

Penerapan sistem pengaduan online menjadi indikator penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Partisipan ASN mengungkapkan adanya kanal pengaduan terpadu yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan atau memberikan masukan terhadap layanan publik. "Setiap pengaduan yang masuk melalui sistem kami catat dan tindak lanjuti. Ini bisa dipantau progresnya oleh pelapor, jadi lebih transparan" (Wawancara, Staf Pelayanan, 2024). Mekanisme ini selaras dengan konsep akuntabilitas online yang diusung oleh Basuki et al. (2021), di mana platform digital memfasilitasi feedback dari masyarakat dan menuntut responsibilitas dari pemerintah.

Meskipun demikian, observasi menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam mengajukan pengaduan online masih belum optimal. Beberapa masyarakat lebih memilih datang langsung atau mengadu melalui saluran informal. Faktor kepercayaan terhadap efektivitas respons pengaduan dan pemahaman mengenai prosedur pengaduan online menjadi penentu (Prasetyo & Hidayat, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya tentang ketersediaan platform, tetapi juga tentang perceived responsiveness dan trust dari pengguna.

3.2. Peran Governansi Digital dalam Mendorong Keterbukaan Informasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa governansi digital berperan dalam mendorong keterbukaan informasi di Kabupaten Badung, namun dengan tantangan internal dan eksternal.

Peningkatan Aksesibilitas Informasi

Secara umum, governansi digital telah meningkatkan aksesibilitas informasi layanan publik. Dokumen kebijakan dan screenshot portal menunjukkan upaya pemerintah dalam mempublikasikan SOP layanan, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian. "Dulu orang harus datang ke kantor hanya untuk bertanya syarat, sekarang bisa lihat di website atau aplikasi. Itu jauh lebih efisien dan transparan" (Wawancara, Pejabat OPD lain, 2024). Ini mendukung argumen Putri dan Sari (2023) bahwa digitalisasi dapat memangkas birokrasi dan membuka akses informasi.

Namun, observasi menunjukkan bahwa informasi yang disajikan terkadang masih bersifat teknis atau menggunakan bahasa yang kurang user-friendly bagi masyarakat awam. Tantangan lain adalah digital divide, di mana tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses atau literasi digital yang memadai untuk memanfaatkan platform tersebut (Wahyudi & Purwanto, 2022). "Tidak semua warga punya smartphone atau kuota internet. Jadi, meski ada aplikasinya, belum tentu semua bisa pakai" (Wawancara, Masyarakat B, 2024). Hal ini menggarisbawahi bahwa peningkatan transparansi melalui digitalisasi juga harus diiringi dengan upaya inklusif.

Transparansi Anggaran dan Kebijakan

Governansi digital juga berperan dalam mempublikasikan informasi anggaran dan kebijakan. Data dari analisis dokumen menunjukkan bahwa ringkasan anggaran dan laporan kinerja OPD tersedia di portal resmi. "Kami berupaya untuk sejelas mungkin dalam mempublikasikan penggunaan anggaran agar masyarakat bisa memantau" (Wawancara, Pejabat Keuangan, 2024). Keterbukaan informasi ini adalah inti dari transparansi akuntabilitas, di mana publik dapat memantau penggunaan dana publik (Basuki et al., 2021).

Meskipun demikian, beberapa partisipan masyarakat mengungkapkan bahwa informasi anggaran yang disajikan terkadang masih terlalu kompleks atau tidak disertai dengan penjelasan yang mudah dipahami. "Angka-angkanya banyak, tapi saya tidak begitu paham artinya atau dampaknya ke kami" (Wawancara, Masyarakat C, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa tantangan bukan hanya pada ketersediaan data, tetapi juga pada penyajian data yang informatif dan mudah dicerna oleh khalayak umum.

3.3. Tantangan Non-Teknis dalam Implementasi Governansi Digital untuk Transparansi

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan non-teknis yang signifikan dalam memanfaatkan governansi digital untuk mencapai transparansi maksimal.

Budaya Organisasi dan Perubahan Mindset

Salah satu tantangan terbesar adalah adaptasi budaya organisasi dan mindset aparatur. Meskipun ada platform digital, keengganan untuk berbagi informasi secara terbuka atau resistensi terhadap perubahan masih ditemukan. "Tidak semua pegawai siap dengan cara kerja yang serba terbuka. Ada yang masih merasa nyaman dengan informasi yang hanya diketahui

internal" (Wawancara, Staf Senior, 2024). Fenomena ini konsisten dengan temuan Wibowo dan Astuti (2024) yang menyoroti bahwa aspek humanware seringkali menjadi penghambat utama dalam transformasi digital. Governansi digital tidak hanya tentang teknologi, tetapi juga tentang reformasi birokrasi dan perubahan budaya (Wahyudi & Purwanto, 2022).

Literasi Digital Masyarakat

Tingkat literasi digital yang bervariasi di kalangan masyarakat menjadi hambatan dalam pemanfaatan platform digital untuk transparansi. Tidak semua warga memiliki kemampuan atau perangkat untuk mengakses dan memahami informasi yang disajikan secara digital. "Kami sudah sediakan platform lengkap, tapi kalau masyarakatnya tidak terbiasa menggunakan internet, ya sama saja" (Wawancara, Pejabat Diskominfo, 2024). Ini menunjukkan bahwa program governansi digital harus diiringi dengan inisiatif peningkatan literasi digital dan inklusi (Setiawan & Kurniawan, 2023).

Komitmen Kepemimpinan

Peran kepemimpinan dalam mendorong transparansi melalui governansi digital sangat krusial. Temuan menunjukkan bahwa di unit kerja yang dipimpinnya berkomitmen kuat, implementasi governansi digital untuk transparansi lebih terlihat. "Kalau pimpinan menekankan bahwa semua harus transparan, baru bawahan akan ikut. Kalau tidak, ya biasa-biasa saja" (Wawancara, Staf Pelayanan, 2024). Ini menegaskan pentingnya political will dan leadership sebagai katalisator keberhasilan implementasi governansi digital (Prasetyo & Hidayat, 2023).

Secara keseluruhan, governansi digital di Kabupaten Badung telah meletakkan dasar yang kuat untuk meningkatkan transparansi layanan publik melalui penyediaan platform informasi dan pengaduan. Namun, efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-teknis seperti kesiapan budaya organisasi, tingkat literasi digital masyarakat, dan komitmen kepemimpinan. Transparansi bukan hanya tentang ketersediaan informasi, tetapi juga tentang aksesibilitas, pemahaman, dan pemanfaatan informasi oleh semua pemangku kepentingan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa governansi digital memiliki peran signifikan dalam upaya meningkatkan transparansi layanan publik di Kabupaten Badung, meskipun implementasinya masih menghadapi berbagai dinamika kualitatif. Pemerintah Kabupaten Badung telah proaktif dalam menyediakan berbagai mekanisme digital seperti portal website dan aplikasi layanan, serta sistem pengaduan online, yang secara fundamental meningkatkan aksesibilitas informasi dan membuka kanal bagi feedback masyarakat. Hal ini konsisten dengan argumen bahwa governansi digital adalah katalisator penting bagi open government dan akuntabilitas (Sari & Darma, 2024; Basuki et al., 2021). Namun, temuan kunci dari penelitian kualitatif ini juga menyoroti bahwa efektivitas transparansi melalui governansi digital tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan teknologi, melainkan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non-teknis yang kompleks. Tantangan seperti kesenjangan literasi digital masyarakat, budaya organisasi yang belum sepenuhnya adaptif terhadap keterbukaan, serta variasi komitmen kepemimpinan di berbagai unit kerja, menjadi penghalang substansial dalam mewujudkan transparansi yang optimal. Ada gap antara penyediaan informasi dan pemanfaatannya, serta antara perceived responsiveness dan harapan masyarakat (Setiawan & Kurniawan, 2023; Wahyudi & Purwanto, 2022). Dengan demikian, transparansi tidak hanya tentang ketersediaan data, tetapi juga tentang kemudahan akses, pemahaman, dan pemanfaatan informasi oleh seluruh pemangku kepentingan.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian ini, Pemerintah Kabupaten Badung dan daerah lainnya disarankan untuk mengintensifkan program edukasi dan pelatihan literasi digital bagi masyarakat, sekaligus memastikan desain platform digital yang user-friendly dan inklusif agar informasi mudah diakses dan dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, transformasi budaya organisasi di kalangan aparatur sipil negara perlu didorong untuk lebih terbuka dan proaktif dalam berbagi informasi, didukung oleh komitmen kepemimpinan yang kuat sebagai agen perubahan.

Optimalisasi system pengaduan online juga krusial dengan memastikan responsiveness dan tindak lanjut yang transparan, serta memanfaatkan feedback masyarakat sebagai bahan evaluasi berkelanjutan untuk perbaikan layanan. Terakhir, penyajian informasi harus lebih fokus pada interaktivitas dan kemudahan pemahaman, bukan hanya ketersediaan data, seperti melalui infografis atau narasi singkat, serta

mendorong transparansi proaktif dengan mempublikasikan informasi relevan secara berkala. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada Kabupaten Badung, sehingga temuan mungkin tidak dapat digeneralisasi secara langsung ke semua daerah lain tanpa mempertimbangan konteks spesifik. Selain itu, penelitian ini lebih menggali persepsi dan pengalaman kualitatif dibandingkan dampak kuantitatif. Oleh karena itu, untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk melakukan penelitian komparatif antar daerah, mengembangkan model konseptual yang mengintegrasikan faktor teknis dan non-teknis dalam governansi digital, serta melakukan penelitian longitudinal untuk memantau perubahan persepsi dan dampak transparansi seiring waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, H., Saparuddin, & Muflihah. (2021). *E-Government dan Good Governance*. Pustaka Ilmu.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 13(2), 77–101.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.2
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82.3
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.4
- Prasetyo, A., & Hidayat, R. (2023). Tantangan implementasi smart city di Indonesia: Perspektif birokrasi dan partisipasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 123-135.
- Putri, D. S., & Sari, I. P. (2023). Transformasi digital dan peningkatan transparansi pelayanan publik: Studi kasus di kota X. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 45-58.
- Sari, N. F., & Darma, A. (2024). Peran E-Government dalam mewujudkan good governance dan open government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1), 1-15.
- Setiawan, R., & Kurniawan, D. (2023). Kesenjangan digital dan implikasinya terhadap akses informasi publik di era digital. *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi*, 10(2), 89-102.
- Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. Holt, Rinehart and Winston.

Peran Governansi Digital dalam Meningkatkan Transparansi Layanan Publik di Kabupaten Badung

- Wahyudi, S., & Purwanto, A. (2022). Humanware dalam implementasi e-government: Studi kasus budaya organisasi. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(1), 23-37.
- Wibowo, A., & Astuti, R. (2024). E-Service Quality dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 1-14.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.