Digital Trust dan Krisis Legitimasi Politik: Evaluasi Digital Leadership dalam Inovasi Pelayanan Publik

Novy Setia Yunas[a]
[a]Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya
e-mail : novysetiayunas@ub.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik telah menjadi agenda utama pemerintah dalam merespons dinamika era digital saat ini yang membutuhkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi. Berbagai inovasi berbasis teknologi seperti aplikasi layanan publik, kanal aduan berbasis online hingga sistem digitalisasi administrasi telah diimplementasikan di berbagai institusi pusat maupun daerah. Namun demikian, perkembangan tersebut belum secara otomatis menghasilkan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Munculnya jarak (gap) antara kecanggihan teknologi dan persepsi masyarakat terhadap integritas serta akuntabilitas pemimpin publik menunjukkan adanya krisis legitimasi dalam ruang digital. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi peran digital leadership dalam membangun digital trust dan kaitannya dengan legitimasi politik dalam inovasi pelayanan publik. Studi ini merupakan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dan studi kasus daerah inovatif, penelitian ini memadukan teori Digital Trust Framework**,** Teori Legitimasi Politik, dan Digital Leadership. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan digital dibentuk bukan oleh sistem teknologi semata, melainkan oleh gaya komunikasi, etika kepemimpinan, serta keterlibatan publik dalam proses inovasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya kepemimpinan digital yang partisipatif dan etis dalam menjawab tantangan legitimasi politik di era transformasi digital sektor publik.
Kata Kunci: Digital Trust; Legitimasi Politik; Digital Leadership; Inovasi Pelayanan Publik.

Digital Trust and the Crisis of Political Legitimacy: Evaluating Digital Leadership in Public Service Innovation

Abstract

*Digital transformation in the public service sector has become a key agenda of the Indonesian government in response to increasing demands for efficiency, transparency, and citizen participation. Various technology-based innovations such as public service applications, online complaint channels, and digitalized administrative systems have been implemented across multiple regions. However, these developments have not automatically translated into increased public trust in governmental institutions. The gap between technological sophistication and citizens' perceptions of integrity and accountability among public leaders signals a growing crisis of legitimacy in the digital sphere. This study aims to evaluate the role of digital leadership in building digital trust and its implications for political legitimacy in the context of public service innovation. Employing a qualitative descriptive approach and case studies from digitally innovative regions, this research integrates the Digital Trust Framework**,** Theory of Political Legitimacy**,** and Digital Leadership. Findings reveal that digital trust is shaped not solely by technological systems, but by leadership communication style, ethical governance practices, and the extent of citizen engagement in innovation processes. This study underscores the importance of participatory and ethical digital leadership in addressing legitimacy challenges within the ongoing digital transformation of the public sector*.
Keywords: *Digital Trust; Political Legitimacy; Digital Leadership; Public Service Innovation*.

A. PENDAHULUAN

Dalam beberapa waktu terakhir, transformasi digital telah menjadi elemen penting dalam reformasi tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi inovasi pelayanan publik berbasis digital sebagai respons terhadap tuntutan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah Indonesia mengintegrasikan berbagai bentuk layanan publik digital seperti kanal aduan online, aplikasi pelayanan berbasis teknologi maupun kecerdasan buatan, dan sistem manajemen data berbasis cloud. Berbagai perkembangan inovasi yang ada tersebut tentu tidak hanya sekedar merespon perubahan serta dinamika di era digital yang sedang terjadi, tetapi hal ini dimaksudkan untuk mempercepat layanan, menekan biaya birokrasi, serta memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat (Margetts & Dunleavy, 2013).

Namun dalam realitanya, perkembangan modernisasi dan transformasi digital yang dilakukan oleh berbagai institusi belum sepenuhnya menghasilkan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Di tengah perkembangan teknologi yang kian massif, masyarakat masih menunjukkan adanya ketidakpercayaan terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintah (Saputro, 2023). Kesenjangan antara kemajuan teknologi dan persepsi publik mengindikasikan adanya krisis legitimasi politik yang berakar dari cara pemerintah memimpin dan mengelola transformasi digital. Dengan kata lain, kehadiran teknologi tidak serta merta menjamin legitimasi politik apabila tidak disertai dengan kepemimpinan yang partisipatif, etis, dan responsif (Yunas, 2024). Teknologi digital justru akan berpotensi menciptakan jarak baru antara birokrasi dan masyarakat jika tidak dikelola dengan pendekatan yang inklusif (Gil-Garcia et al., 2018).

Kepercayaan digital (*digital trust*) dalam hal ini menjadi elemen krusial. *Digital trust* tidak hanya dibentuk oleh keandalan sistem teknologi, tetapi juga oleh pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan sistem tersebut, kualitas komunikasi pemimpin, serta jaminan terhadap perlindungan data dan partisipasi publik. Riegelsberger et al. (2005) menyatakan bahwa digital trust bergantung pada integritas, kompetensi, dan niat baik dalam konteks digital (Riegelsberger et al., 2005). Söllner dan Leimeister (2016) menambahkan bahwa persepsi terhadap kepercayaan digital juga berkaitan erat dengan kejelasan ekspektasi sistem, dukungan kepercayaan berbasis teknologi, dan bagaimana organisasi virtual mengelola hubungan interpersonal secara digital. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini mencakup bagaimana pemerintah merancang interaksi digital yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga mampu menumbuhkan rasa aman dan keterlibatan sosial melalui fitur-fitur dukungan, komunikasi dua arah, serta transparansi alur respons yang mudah dipahami pengguna (Söllner et al., 2016). Dalam konteks masyarakat Indonesia yang memiliki latar belakang sosial dan budaya yang beragam, tentu pembentukan kepercayaan digital (*digital trust*) juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti nilai-nilai sosial, struktur kekuasaan daerah, serta dinamika hubungan antara masyarakat dan lembaga birokrasi.

Dalam kajian tentang legitimasi politik yang dikemukakan oleh Beetham (2013) menjelaskan bahwa legitimasi tidak hanya bersumber dari keabsahan hukum atau prosedur, tetapi juga dari pengakuan normatif

masyarakat terhadap tindakan pemimpin yang dianggap sah dan dapat dipercaya (Beetham, 2013). Oleh karena itu, di era digital seperti saat ini, legitimasi politik semakin ditentukan oleh cara pemimpin publik memanfaatkan teknologi secara etis dan inklusif serta melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan maupun pengambilan keputusan. Legitimasi dalam ruang digital menuntut model kepemimpinan yang tidak hanya mampu menghadirkan inovasi teknis, tetapi juga membangun kredibilitas dan kepercayaan di mata Masyarakat (Agustina et al., 2023) yang tengah berada dalam era disrupsi digital saat ini.

Tetapi memang kajian akademik mengenai hubungan antara kepemimpinan digital (*digital leadership*), kepercayaan digital, dan legitimasi politik dalam konteks Indonesia masih sangat terbatas. Studi-studi yang ada cenderung berfokus pada aspek teknis pelayanan digital atau persepsi efisiensi layanan maupun pengguna layanan (Amelinda et al., 2025) serta adopsi teknologi (Alif dan Andikaputra, 2024; Nurrahmah dan Andikaputra, 2024; Mugiarto et al., 2023), dan belum menyentuh secara mendalam pada bagaimana dimensi kepemimpinan memengaruhi konstruksi kepercayaan digital masyarakat serta legitimasi pemerintahan. Dalam tataran praktis, penguatan *digital leadership* dan dalam proses transformasional juga telah dicoba berkaitan dengan pengembangan desa maupun aparatur desa (Yunas et al, 2024; 2025). Van Wart et al. (2019) mengembangkan konsep *digital public leadership* yang menekankan pentingnya kemampuan pemimpin untuk mengelola perubahan teknologi secara adaptif, kolaboratif, dan beretika (Van Wart et al., 2019). Namun, implementasinya dalam konteks pemerintahan lokal di negara berkembang seperti Indonesia masih jarang dianalisis secara sistematis. Dalam banyak kasus, inovasi digital justru digunakan untuk memperkuat kontrol administratif dan simbolisme kinerja, bukan sebagai alat untuk memperkuat hubungan timbal balik antara negara dan masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, beberapa studi kasus aktual menggarisbawahi relevansi dan urgensi isu *digital trust* serta legitimasi politik. Salah satu contoh menonjol adalah implementasi aplikasi layanan publik JAKI oleh Pemprov DKI Jakarta, yang telah menerima berbagai penghargaan nasional dan internasional atas keberhasilannya dalam mengintegrasikan layanan digital ke dalam kehidupan masyarakat. Meskipun secara teknis dianggap berhasil, evaluasi publik menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan keamanan data tetap menjadi kekhawatiran utama, terutama setelah beberapa insiden kebocoran data dan keterlambatan tanggapan laporan masyarakat di platform tersebut (Kalihva et al., 2022). Fenomena ini menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi belum tentu menjamin legitimasi politik apabila tidak disertai dengan komunikasi kepemimpinan yang terbuka, jujur, dan tanggap.

Studi lain yang relevan adalah sistem pengaduan digital LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang dikelola oleh KemenPAN-RB. Meski telah diperluas ke berbagai daerah, efektivitas layanan ini sangat bergantung pada komitmen kepala daerah dalam merespon atau menindaklanjuti aduan. Di beberapa wilayah, ketidakkonsistenan respons pemerintah terhadap laporan masyarakat justru memperkuat persepsi publik akan lemahnya akuntabilitas birokrasi digital (Kurniawan, 2017). Ini memperkuat asumsi bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh desain teknologi maupun aplikasinya saja, tetapi juga oleh kepemimpinan digital yang menjamin responsivitas dan integritas institusional.

Selain yang telah disebutkan diatas, Kabupaten Banyuwangi juga merupakan contoh penting dari transformasi digital berbasis kepemimpinan lokal. Melalui pendekatan smart kampung dan digitalisasi layanan perizinan serta aduan masyarakat, Banyuwangi berhasil memanfaatkan teknologi sebagai alat untuk memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakatnya. Keberhasilan Banyuwangi tidak hanya dilihat dari aspek teknologi, tetapi juga dari gaya kepemimpinan kolaboratif yang dibangun oleh pemerintah daerah dalam menyusun strategi digital yang partisipatif dan berbasis komunitas (Hakim et al., 2023). Meskipun begitu, tantangan tetap ada, terutama dalam menjaga keberlanjutan inovasi dan memastikan bahwa *digital trust* terbangun secara merata di berbagai lapisan sosial.

Dengan demikian, studi ini menawarkan kebaruan ilmiah melalui integrasi tiga kerangka konseptual utama yakni *digital trust*, legitimasi politik, dan *digital leadership* dalam satu analisis kritis terhadap dinamika inovasi pelayanan publik digital yang ada di Indonesia. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang cenderung membahas ketiga variabel tersebut secara terpisah, studi ini berupaya mengungkap keterkaitan fungsional di antaranya dalam satu kerangka sistemik. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana peran kepemimpinan digital berkontribusi dalam membangun kepercayaan digital masyarakat serta bagaimana kondisi tersebut memengaruhi legitimasi politik terhadap institusi publik. Secara spesifik, studi yang merupakan hasil penelitian ini juga bertujuan menyusun kerangka evaluatif yang dapat digunakan dalam menilai kualitas kepemimpinan digital di sektor publik, serta memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan kebijakan transformasi digital yang lebih partisipatif, etis, dan berkelanjutan di Indonesia.

B. METODE

Studi ini merupakan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan, memahami, dan menganalisis secara mendalam keterkaitan antara *digital leadership*, *digital trust* dan legitimasi politik dalam konteks inovasi pelayanan publik di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kompleksitas relasi sosial dan politik dalam penerapan teknologi digital yang tidak selalu dapat dijelaskan secara kuantitatif (Creswell & Poth, 2024). Metode pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama: studi dokumentasi dan wawancara semi struktural. Studi dokumentasi mencakup analisis terhadap dokumen kebijakan pemerintah terkait SPBE, laporan evaluasi program LAPOR! dan JAKI, serta konten media digital resmi pemerintah daerah. Sedangkan wawancara dilakukan terhadap informan kunci, yakni pejabat publik, pengelola platform layanan digital, serta masyarakat pengguna layanan digital di dua wilayah studi kasus yakni DKI Jakarta dan Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada praktik baik aplikasi JAKI dan Program Smart Kampung di Banyuwangi, serta kriteria inovasi digital tinggi berdasarkan indeks inovasi daerah (Kemendagri, 2024).

Dalam proses analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data tematik, yang dilakukan melalui proses kategorisasi dan interpretasi data berdasarkan tema-tema utama: praktik kepemimpinan digital, dinamika kepercayaan publik terhadap sistem digital, serta persepsi masyarakat terhadap legitimasi institusi publik. Proses analisis dilakukan secara iteratif, dengan validasi melalui triangulasi sumber data untuk menjamin kredibilitas dan keabsahan informasi (Miles et al., 2019).

Penelitian ini juga memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan wawancara, perlindungan identitas informan, dan keterbukaan dalam penggunaan data sekunder. Dengan pendekatan metodologis ini, diharapkan hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai peran digital leadership dalam membentuk kepercayaan dan legitimasi publik pada era transformasi digital.

C. PEMBAHASAN

Pada bagian Hasil dan Pembahasan ini, penulis ingin memulai dengan memaparkan kerangka teoritik yang menjadi pijakan utama dalam analisis hasil penelitian ini. Kerangka teoritik yang digunakan mencakup tiga fondasi utama: *digital trust*, legitimasi politik, dan kepemimpinan digital (*digital leadership*). Pertama, konsep *digital trust* yang dikembangkan oleh Riegelsberger et al. (2005) dan didukung oleh Söllner dan Leimeister (2013) menjelaskan bahwa kepercayaan dalam sistem digital dibentuk tidak hanya dari aspek teknis seperti keandalan sistem dan keamanan data, tetapi juga dari persepsi sosial masyarakat terhadap niat baik, transparansi, dan kejujuran institusi publik dalam memanfaatkan teknologi. Kedua, teori legitimasi politik sebagaimana dijelaskan oleh Beetham (1991) memaparkan bahwa legitimasi tidak semata berasal dari aspek legal-formal, tetapi juga dari pengakuan normatif masyarakat terhadap otoritas yang dianggap sah dan layak ditaati. Ketiga, konsep *digital leadership* dari Van Wart et al. (2017) menekankan pentingnya kemampuan pemimpin untuk mengarahkan transformasi digital secara kolaboratif, adaptif, dan etis.

Berpijak pada kerangka teoritik tersebut, maka hasil penelitian ini disusun guna menjawab tiga fokus utama antara lain Pertama, bagaimana praktik kepemimpinan digital mempengaruhi terbentuknya kepercayaan publik dalam ekosistem pelayanan digital; Kedua, bagaimana *digital trust* berdampak terhadap persepsi legitimasi politik dan ketiga bagaimana masyarakat merespons bentuk-bentuk inovasi pelayanan digital dalam konteks kepemimpinan lokal yang berbeda.

1. Praktik Kepemimpinan Digital dan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik kepemimpinan digital yang dijalankan oleh kepala daerah memiliki peran yang sangat vital dan strategis dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan digital yang tengah diimplementasikan oleh pemerintah. Di DKI Jakarta, pemanfaatan platform JAKI menjadi contoh nyata bagaimana pemimpin publik mengadopsi teknologi untuk meningkatkan layanan dan keterhubungan dengan masyarakat. Gubernur dan pejabat struktural secara aktif memanfaatkan media sosial serta kanal komunikasi digital lainnya untuk menyampaikan informasi, menanggapi pengaduan, serta menjelaskan proses pelayanan secara terbuka. Praktik ini menciptakan persepsi transparansi dan aksesibilitas, yang pada gilirannya membentuk kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan. Meski demikian, masih terdapat tantangan terkait persepsi terhadap perlindungan data pribadi serta isu kebocoran data yang terjadi beberapa waktu lalu.

Sebaliknya, hasil wawancara di daerah lain yang mengadopsi teknologi tanpa pendekatan komunikasi dan pelibatan masyarakat yang memadai menunjukkan adanya kecenderungan terhadap ketidakpercayaan pada efektivitas layanan digital. Tidak hanya yang ada di Jakarta, di Kabupaten Banyuwangi, program Smart Kampung menjadi cermin dari pendekatan kepemimpinan yang kolaboratif dan partisipatif. Pemerintah daerah tidak hanya membangun sistem digital, tetapi juga

melibatkan masyarakat dalam merancang fitur layanan, melakukan pelatihan digital bagi aparat desa, dan membentuk tim relawan digital. Hal ini menciptakan rasa kepemilikan dan tanggung jawab bersama dalam menggunakan teknologi, sehingga kepercayaan digital masyarakat terbentuk bukan hanya karena kinerja sistem, tetapi karena keberpihakan kepemimpinan pada partisipasi masyarakatnya. Hasil temuan ini sejalan dengan pemikiran Van Wart et al. (2017) bahwa kepemimpinan digital yang efektif harus adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat (Van Wart et al., 2019).

2. Dampak Digital Trust terhadap Persepsi Legitimasi Politik

Pada bagian hasil penelitian dampak *digital trust* terhadap persepsi legitimasi politik, menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi mereka terhadap legitimasi politik suatu institusi publik maupun organisasi birokrasi. Masyarakat yang merasa bahwa pemerintah memberikan pelayanan digital secara transparan, cepat, dan menjaga keamanan data pribadi menunjukkan kecenderungan yang lebih tinggi untuk menganggap pemerintah sebagai lembaga yang dapat dipercaya. Contoh nyata terlihat pada penggunaan aplikasi JAKI di Jakarta, di mana sebagian masyarakat menyatakan bahwa fitur pelacakan aduan yang transparan dan ketersediaan informasi publik secara *real time* meningkatkan persepsi mereka terhadap keseriusan pemerintah dalam melayani dan mendengarkan aspirasi masyarakat.

Namun demikian, ketidaksetaraan akses digital, insiden kebocoran data, serta respon lamban terhadap aduan publik menjadi faktor yang menurunkan tingkat kepercayaan. Di sejumlah daerah yang mengimplementasikan sistem LAPOR!, masyarakat mengungkapkan kekecewaan terhadap laporan yang tidak ditindaklanjuti secara cepat atau direspons dengan jawaban otomatis yang tidak menyentuh substansi permasalahan. Dalam konteks ini, kepercayaan digital menjadi parameter utama bagi masyarakat dalam menilai keabsahan dan kapabilitas institusi pemerintahan. Hal ini memperkuat apa yang dikemukakan oleh Beetham (2013) bahwa legitimasi bersumber dari pengakuan normatif masyarakat terhadap otoritas yang tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga adil, transparan, dan bertanggung jawab dalam praktiknya (Beetham, 2013).

Dengan demikian, legitimasi politik di era digital semakin bergantung pada pengalaman digital masyarakat yang menyeluruh, baik dari aspek teknis layanan maupun nilai-nilai keadilan dan etika publik yang dijalankan melalui platform digital tersebut.

3. Respons Masyarakat terhadap Inovasi Digital dalam Konteks Kepemimpinan Lokal

Respons masyarakat terhadap inovasi digital sangat ditentukan oleh konteks sosial dan gaya kepemimpinan di tingkat lokal. Di Jakarta, masyarakat kelas menengah perkotaan menunjukkan antusiasme terhadap adopsi layanan berbasis teknologi karena kemudahan akses dan efisiensi waktu. Akan tetapi, sebagian kelompok marginal seperti masyarakat lansia, masyarakat berpendidikan rendah, dan mereka yang tinggal di wilayah dengan infrastruktur teknologi maupun internet yang terbatas, merasa kurang terakomodir atau dengan kata lain terpinggirkan dalam arus digitalisasi. Mereka cenderung melihat inovasi digital sebagai kebijakan elitis yang belum menjawab kebutuhan mereka secara konkrit.

Sebaliknya, praktik yang terjadi di Kabupaten Banyuwangi melalui Program Smart Kampung, respons masyarakat terhadap

inovasi digital lebih positif. Hal tersebut tentu tidak lepas dari peran kepemimpinan lokal yang membangun jembatan antara sistem digital dan kapasitas lokal masyarakat. Pemerintah daerah tidak hanya menghadirkan platform daring saja, tetapi juga melengkapi implementasi teknologi dengan sosialisasi, pelatihan perangkat desa, serta pemberdayaan komunitas lokal melalui relawan digital yang terbentuk di setiap desa maupun kelurahan. Masyarakat merasa dilibatkan sejak proses perencanaan hingga evaluasi, sehingga tumbuh rasa memiliki terhadap program-program digital tersebut. Inisiatif seperti Smart Kampung yang mengintegrasikan layanan digital dengan kebutuhan desa menjadi model keberhasilan adaptasi digital yang partisipatif.

Dengan kata lain, inovasi digital hanya dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal jika kepemimpinan lokal mampu membaca kebutuhan sosial masyarakatnya dan membangun sistem yang inklusif. Gagalnya pendekatan satu arah yang *top down* tanpa dialog sosial terbukti menghasilkan apatisme dan resistensi dari masyarakat terhadap layanan digital, bahkan ketika infrastruktur teknologinya telah memadai.

Melalui analisis tematik yang digunakan tersebut, muncul tiga prinsip mendasar, pertama, pentingnya komunikasi dua arah antara pemimpin dan masyarakat dalam membangun kepercayaan; kedua, kebutuhan akan sistem yang responsif terhadap aduan sebagai indikator utama legitimasi, dan kesenjangan literasi digital sebagai tantangan dalam mencapai pemerataan kepercayaan digital. Ketiga prinsip ini memperkuat pentingnya pendekatan holistik dalam membangun sistem pemerintahan digital yang bukan hanya canggih secara teknologi, tetapi juga kuat secara sosial maupun politik.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pemerintah mengembangkan indikator keberhasilan digital yang tidak hanya sekedar pada output teknis (jumlah aplikasi, kecepatan layanan), tetapi juga *outcome* sosial politik seperti kepercayaan masyarakat, partisipasi dalam evaluasi sistem, dan persepsi legitimasi. Strategi pelatihan kepemimpinan digital bagi ASN, khususnya di daerah, juga menjadi penting untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak menjauhkan pemerintah dari masyarakat, melainkan justru ini merupakan instrument yang akan semakin mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *digital trust* dan legitimasi politik bukanlah hasil dari teknologi semata, tetapi merupakan produk dari kualitas kepemimpinan digital (*digital leadership*) yang berpihak pada masyarakat, responsif terhadap perubahan dan bersandar pada nilai-nilai etika serta inklusivitas.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Studi ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan digital (*digital leadership*). Kepemimpinan yang mampu mengarahkan transformasi digital secara partisipatif, etis, dan inklusif terbukti memiliki dampak positif terhadap pembentukan kepercayaan digital (*digital trust*) di masyarakat. *Digital trust* tentu bukan sekadar konsekuensi dari kecanggihan teknologi saja, melainkan merupakan hasil dari interaksi sosial-politik yang dibangun melalui komunikasi yang transparan, sistem layanan yang responsif, dan keterlibatan aktif masyarakat. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa *digital trust* memiliki keterkaitan langsung dengan legitimasi politik. Pemerintah yang mampu membangun kepercayaan melalui platform digital dipersepsikan memiliki otoritas yang sah dan layak dipercaya. Sebaliknya, ketika minim partisipasi masyarakat, lemahnya

perlindungan data pribadi, serta kurangnya akuntabilitas dalam layanan digital dapat mereduksi kepercayaan masyarakat dan legitimasi pemerintah. Praktik baik yang telah terjadi di DKI Jakarta dan Kabupaten Banyuwangi memperlihatkan bahwa keterpaduan antara strategi digital dan kepemimpinan publik yang responsif menjadi kunci dalam membangun inovasi sistem pelayanan publik yang dipercaya dan diakui oleh masyarakat. Dengan demikian, studi ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih dalam mengenai relasi antara *digital leadership*, kepercayaan masyarakat, dan legitimasi politik di era transformasi digital. Konteks Indonesia yang plural dan kompleks menuntut pendekatan inovatif dalam menata pelayanan publik digital agar tetap relevan, adaptif, dan inklusif bagi seluruh masyarakat.

REFERENSI

Agustina, I., Sulistyan, R.B., Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Tehnologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), 182-187.

Alif, S. E. N., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Teman PBB Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 96–103.

Amelinda, S., Aditya Pradesa, H., Syahadat Harahap, A., & Wijayanti, R. (2025). Faktor Penentu Dari Tingkat Penerimaan Pasien Atas Sistem Antrian Online Pada Puskesmas Rancaekek DTP. *JMBI : Jurnal Manajemen Bisnis Dan Informatika*, *5*(2), 134-146. https://doi.org/10.31967/prodimanajemen.v5i2.1387

Beetham, D. (2013). *The Legitimation of Power* (2nd ed.). Palgrave Macmillan. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-349-21599-7

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2024). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications, Inc. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book266033#features

Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, *20*(5), 633–646. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181

Hakim, A. A., Yunas, N. S., & Pohan, I. A. (2023). Triple Disruption dan Percepatan Akselerasi Transformasi Digital di Desa: Studi Inovasi Kebijakan Smart Kampung Banyuwangi. *Matra Pembaruan Jurnal Inovasi Kebijakan*, *7*(2), 87–97. https://doi.org/https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.13-23

Kalihva, N. A., Yuwono, T., & Ghulam Manar, D. (2022). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, *12*(3), 447–465.

Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, *10*(3), 569–586. https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794

Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, *371*(1987). https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.

Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopd Kota Cimahi . *Management Studies and Entrepreneurship Journal*

(MSEJ), *4*(5), 4823–4835. https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2800

Nurrahmah, S., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerapan Aplikasi SIM BARRAYA Pada DISBUDPAR Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 142–152

Riegelsberger, J., Sasse, M. A., & McCarthy, J. D. (2005). The mechanics of trust: A framework for research and design. *International Journal of Human Computer Studies*, *62*(3), 381–422. https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2005.01.001

Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823

Söllner, M., Hoffmann, A., & Leimeister, J. M. (2016). Why different trust relationships matter for information systems users. *European Journal of Information Systems*, *25*(3), 274–287. https://doi.org/10.1057/ejis.2015.17

Van Wart, M., Roman, A., Wang, X. H., & Liu, C. (2019). Operationalizing the definition of e-leadership: identifying the elements of e-leadership. *International Review of Administrative Sciences*, *85*(1), 80–97. https://doi.org/10.1177/0020852316681446

Yunas, N.S. (2024). Sustainable Leadership dalam Upaya Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, Vol. 8, No. 1, pp. 8 – 15.

Yunas, N. S., Susanto, A. H., & Kuswandoro, W. E. (2024). Penguatan Kapasitas Digital Leadership Bagi Aparatur Pemerintah Desa. *Surya Abdimas*, *8*(3), 376-385. https://doi.org/10.37729/abdimas.v8i3.4887

Yunas, N. S., Mochammad Fauzi Said, Abdul Aziz SR, & Huda, M. (2025). Transformational leadership and catalytic collaboration in village development: Study in Mojokerto, East Java, Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, *14*(2), 108–113. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v14i2.3921