

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

## Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran serta Teknologi, Informasi dan Komunikasi

Iin Agustina<sup>a</sup>, Riza Bahtiar Sulistyan<sup>b</sup>, Rizky Pramuditha<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Universitas Bandung

e-mail : <sup>a</sup> iin.agustina@stialanbandung.ac.id

### Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk melakukan telaah kritis terhadap konsep kepercayaan masyarakat dengan fokus pada peran serta teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam membentuk dan memengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah dan atau institusi publik. Konsep kepercayaan masyarakat sendiri merupakan isu penting dalam administrasi publik, karena dapat mempengaruhi hubungan antara warga negara dan pemerintah, serta penyediaan layanan publik yang berkualitas. Artikel ini melibatkan analisis literatur yang mencakup beberapa hasil empiris penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat, terutama dalam konteks TIK. Hasil dari telaah kritis ini menggambarkan bahwa kepercayaan masyarakat adalah konsep yang kompleks dan multifaset. Kepercayaan tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas layanan pemerintah, transparansi, integritas, dan keadilan dalam penggunaan TIK dalam pemerintahan. Kontribusi TIK terhadap pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan masyarakat juga disoroti dalam penelitian ini, dengan fokus pada penggunaan teknologi dalam menyediakan informasi yang jelas, partisipasi warga negara dalam proses pengambilan keputusan, dan pencegahan praktik korupsi. Artikel ini memberikan gambaran penting tentang bagaimana telaah konsep kepercayaan masyarakat serta potensi arah kajian ke depan.

**Kata Kunci:** *Kepercayaan Warga, Teknologi Informasi dan Komunikasi, Organisasi Publik.*

## *Critical Study of the Concept of Citizen Trust: The Role of Technology, Information and Communication*

### *Abstract*

*This article undertakes a comprehensive examination of the notion of citizen trust, with a particular emphasis on the pivotal role played by technology, information, and communication (ICT) in shaping and influencing trust in government and public institutions. The concept of citizen trust is of paramount importance in the realm of public administration, as it profoundly impacts the relationship between citizens and the government, as well as the delivery of high-quality public services. This article conducts an in-depth analysis of existing literature, incorporating several crucial empirical findings to identify the factors that exert an influence on citizen trust, particularly within the context of ICT. The critical review reveals that citizen trust is a multifaceted and intricate concept. Various factors, such as the quality of governmental services, transparency, integrity, and fairness in the utilization of ICT within the government, can significantly impact citizen trust. Furthermore, this research underscores the substantial contribution of ICT in fostering and sustaining citizen trust. It spotlights the role of*

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapakai Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

*technology in providing transparent information, facilitating citizen participation in decision-making processes, and deterring corrupt practices. Study offers a comprehensive overview of the scholarly exploration of the concept of public trust and identifies potential avenues for future research.*

**Keywords:** Citizen Trust, Information and Communication Technology, Public Organization.

## A. PENDAHULUAN

Meskipun banyak orang yang menganggap kepercayaan sebagai nilai yang diinginkan dalam administrasi, mereka juga menganggapnya sulit dipahami. Arti kepercayaan menjadi semakin sulit dipahami ketika seseorang berupaya mengoptimalkannya dalam administrasi. Mirip dengan perusahaan, dalam konteks manajemen publik, pemerintah bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap administrasi publik (Van Ryzin, 2007). Ini melibatkan investasi waktu dan sumber daya untuk mencapai tujuan ini serta menjaga hubungan jangka panjang yang memuaskan dengan warga negara. Dalam proses transformasi organisasi pemerintahan, kepercayaan masyarakat menjadi salah satu elemen kunci yang mendukung peningkatan nilai dalam konteks publik. Kepercayaan pemerintah dapat tumbuh lebih kuat ketika ada peningkatan kepercayaan dari publik, yang dapat dianggap sebagai hasil dari pengelolaan layanan yang lebih baik.

Konsep kepercayaan terus berkembang secara dinamis, terutama dalam konteks pelayanan publik elektronik. Di bidang ini, disiplin ilmu yang terkait erat adalah sosiologi dan psikologi, khususnya dalam literatur yang membahas tentang konsep kepercayaan. Psikologi membedakan kepercayaan (trust) yang melibatkan kemampuan, kebajikan, dan integritas, kecenderungan kepercayaan (trustworthiness) yang mencakup disposisi untuk bergantung pada orang lain, serta kepercayaan sebagai niat untuk menerima kerentanan terhadap pihak yang dipercaya berdasarkan harapan positif terhadap tindakan atau kecenderungan untuk mempercayai (trust propensity).

Melakukan penelitian untuk menginvestigasi pengaruh elemen masyarakat, seperti perkembangan demokrasi, terhadap kepercayaan. Studi ini tidak hanya berfokus

pada usia dan ras sebagai faktor penentu kepercayaan (Newton, 2004). Melakukan perbandingan empiris di 60 negara yang digunakan dalam Dunia Kajian Nilai dan menemukan hubungan yang kuat antara kepercayaan dan karakteristik masyarakat dalam membentuk stabilitas demokrasi dan pembangunan (Newton, 2004). Penelitian empiris ini menunjukkan bahwa unsur budaya, seperti keadilan demokratis, memiliki dampak signifikan dalam membentuk sikap warga negara terhadap pemerintahan (Newton, 2004).

Dalam konteks teoritis, kepercayaan warga negara terhadap pemerintahnya diyakini memiliki dampak pada modal sosial suatu negara (Delhey & Newton, 2003). Studi sebelumnya dikenali telah menggunakan kepercayaan sebagai variabel memungkinkan pengukuran yang efisien terhadap keberhasilan pemerintah dalam memperbaiki hubungan dengan warganya (Tolbert & Mossberger, 2006).

Studi menunjukkan bahwa sikap positif, yang tercermin dalam kepercayaan, di tingkat masyarakat, berhubungan dengan praktik pemerintah yang lebih baik, seperti keterbukaan data, pengurangan korupsi, dan penciptaan keyakinan warga pada pemerintahan mereka (Newton, 2004).

Dalam konteks ini terdapat dampak negatif dari pengalaman masyarakat dengan pemerintahan yang tidak memihak dan koruptif terhadap kepercayaan mereka terhadap pemerintahan secara umum. Pengalaman negatif ini memiliki pengaruh minimal terhadap tingkat kepercayaan warga negara pada pemerintahan mereka, yang memicu pertimbangan untuk menerapkan pemerintahan elektronik (e-Government) dalam sistem pemerintahan. Oleh karena itu, data empiris dan kerangka desain yang ditemukan dalam beberapa penelitian terdahulu dapat memvalidasi penggunaan kepercayaan dan layanan pemerintah sebagai pendekatan untuk mengeksplorasi sikap warga

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

negara dalam menggunakan pemerintahan online.

Selain mendapatkan akses kepada kepercayaan pemerintah, masyarakat juga mengharapkan pengalaman yang efektif, berhasil, dan dapat diandalkan dalam menggunakan layanan pemerintahan. Ini menciptakan dasar bagi warga negara untuk mempercayai pemerintah dalam pengelolaan pelayanan publik bagi masyarakat.

## B. PEMBAHASAN

Keterkaitan ICT dengan penawaran alat-alat yang meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, seperti e-government, dieksplorasi dengan berfokus pada pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan pemerintah online. penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menyarankan terciptanya e-pemerintahan yang menghasilkan pemerintahan yang transparan (Tolbert & Mossberger, 2006). ICT diakui dapat mengubah proses pemerintahan, seperti layanan publik online, menjadi kinerja yang efisien (Heeks, 2002) yang ditata ulang berdasarkan pendekatan pemerintah yang berpusat pada warga dan transaksi yang transparan di antara semua pihak.

Restrukturisasi sistem pemerintahan telah membawa dampak kepercayaan dengan menawarkan tanggapan cepat, layanan pelanggan berkualitas lebih baik, komunikasi transparan, dan model pemerintahan yang berpusat pada warga negara. Selain itu pengalaman tentang adil atau tidak adilnya layanan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan publik sangat mempengaruhi sikap mempercayai pemerintah (Berg & Johansson, 2020). Tinjauan literatur tentang kepercayaan menunjukkan data yang mendukung terkait dengan kepercayaan masyarakat dengan pengalaman positif dengan pemerintah yang penuh kepercayaan (Berg & Johansson, 2020; Morgeson et al., 2011; Van Ryzin, 2007). Praktik distribusi sumber daya yang adil dan pelayanan dan perilaku jujur dari pejabat pemerintah membongkar pengobatan

dampak buruk secara sosial ekonomis (Tolbert & Mossberger, 2006). Ciri-ciri positif ini terdapat pada pemerintah online sehingga menyarankan menawarkan pengalaman baru kepada warga.

Kepercayaan warga negara sangat penting dalam konteks pemerintahan dan administrasi publik karena beberapa hal yang telah disampaikan oleh para peneliti terdahulu (Alon-Barkat, 2020; González-Gallego et al., 2020; González-Gallego & Nieto-Torrejón, 2021; Grimmelhuijsen & Porumbescu, 2017; Im et al., 2014). Beberapa hal penting tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Legitimasi dan Wewenang. Kepercayaan menjadi unsur kunci dalam mengesahkan legitimasi dan otoritas pemerintah atau lembaga publik manapun. Ketika masyarakat mempercayai pemerintahnya, mereka akan lebih menerima keputusan dan wewenang pemerintah, bahkan jika mereka memiliki perbedaan pandangan terhadap kebijakan tertentu. Kepercayaan ini penting untuk menjaga kredibilitas dan kewenangan sosial yang berlaku di masyarakat.
2. Tata Kelola yang Efisien. Kepercayaan memiliki keterkaitan erat dengan efisiensi tata kelola. Di dalam masyarakat yang tingkat kepercayaannya tinggi, pemerintah dapat menerapkan kebijakan dan program dengan lebih lancar. Warga negara lebih bersedia untuk berkolaborasi dalam inisiatif pemerintah, membayar pajak dengan baik, dan mematuhi regulasi.
3. Efisiensi. Kepercayaan berkontribusi pada pengurangan kebutuhan akan mekanisme pemantauan dan penegakan hukum yang mahal. Di dalam masyarakat dengan tingkat kepercayaan yang tinggi, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, mengurangi kebutuhan untuk pengawasan yang intensif dan penegakan hukum yang keras.
4. Kohesi Sosial. Kepercayaan mempromosikan kohesi sosial dengan memupuk rasa kebersamaan dan penerimaan nilai-nilai bersama. Ketika

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

masyarakat memiliki kepercayaan satu sama lain dan kepada pemerintah, mereka lebih cenderung untuk berkolaborasi dan bekerja bersama demi kepentingan bersama.

5. Pengurangan Korupsi. Tingkat kepercayaan yang tinggi berkaitan dengan tingkat korupsi yang lebih rendah. Ketika warga negara mempercayai bahwa pemerintah bertindak demi kepentingan terbaik mereka, maka toleransi terhadap praktik korupsi akan menurun.

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berperan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat:

1. **Transparansi.** TIK memungkinkan pemerintah menjadi lebih transparan dalam tindakan dan proses pengambilan keputusan. Akses terhadap informasi melalui situs web pemerintah, inisiatif data terbuka, dan platform media sosial memungkinkan masyarakat untuk mengamati kegiatan pemerintah, sehingga mengurangi potensi korupsi dan meningkatkan kepercayaan.
2. **Akuntabilitas.** TIK dapat meningkatkan mekanisme akuntabilitas. Perangkat digital mempermudah pelacakan pengeluaran pemerintah, memantau kinerja pejabat publik, dan melaporkan korupsi atau pelanggaran. Akuntabilitas ini berkontribusi terhadap kepercayaan terhadap pemerintah.
3. **Penyampaian Layanan.** TIK dapat meningkatkan penyampaian layanan publik. Platform online dan layanan digital memudahkan masyarakat mengakses layanan pemerintah, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan.
4. **Keterlibatan.** TIK memfasilitasi keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan. Melalui konsultasi online, media sosial, dan platform e-Government, masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya dan menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan,

sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

5. **Keamanan dan Privasi Data.** Kepercayaan terhadap sistem TIK, khususnya terkait keamanan dan privasi data, sangatlah penting. Pemerintah harus memastikan bahwa data pribadi warga negara terlindungi dan sistem TIK aman untuk menjaga kepercayaan terhadap layanan pemerintah online.

Bagaimanapun dengan adanya TIK dapat mengubah hubungan diantara warga negara dan pemerintah. Selain penyampaian layanan publik secara online, masyarakat mungkin juga bisa mengakses pelayanan publik dengan mudah dan hemat biaya (Kang & Van Ryzin, 2019). Salah satu dampak yang mungkin terjadi adalah peningkatan kualitas kepercayaan warga negara terhadap penyelenggara publik (Nulhusna et al., 2017; Van de Walle & Bouckaert, 2003), karena warga negara dapat mengetahui dan memahami secara utuh apa yang dimaksud dengan ranah administrasi publik dan bagaimana nilai penting seperti kepercayaan pada Lembaga Pemerintahan dapat menunjang kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam tataran teknis, upaya penguatan organisasi melalui TIK telah banyak dikenali, dan beberapa diantaranya menggunakan istilah digitalisasi termasuk di Desa (Maulana & Priatna, 2021; Zulvia & Harahap, 2023), sehingga penguatan kelembagaan di desa sebagai dampak adopsi teknologi juga memiliki perkembangan yang sangat menarik (Pradesa et al., 2022). Namun istilah adopsi teknologi juga dikenali dapat berdampak penting pada efektivitas penyelenggaraan layanan yang disediakan organisasi (Mugiarto et al., 2023; Taufik & Wijayanti, 2021)

## C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kepercayaan warga sangat penting untuk tata kelola yang efektif dan kohesi sosial. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat menumbuhkan dan mengikis kepercayaan, bergantung pada cara penggunaannya. Ketika

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

digunakan secara transparan, akuntabel, dan dengan fokus pada peningkatan layanan dan melibatkan masyarakat, TIK dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga publik. Sebaliknya, penyalahgunaan atau penanganan TIK yang salah dapat merusak kepercayaan.

Artikel ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana konsep kepercayaan masyarakat berkembang dan berubah seiring dengan perkembangan TIK. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya pemerintah dan institusi publik untuk memanfaatkan TIK dengan baik guna membangun dan mempertahankan kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran TIK dalam membentuk kepercayaan masyarakat, langkah-langkah konkret dapat diambil untuk meningkatkan hubungan antara warga negara dan pemerintah. Oleh karena itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan kajian yang mempertimbangkan tema keadilan, pusat warga, layanan yang diberikan oleh pegawai negeri dalam tahap analisis karena faktor-faktor ini berhubungan secara signifikan dengan kepercayaan terhadap pemerintah.

## REFERENSI

- Alon-Barkat, S. (2020). Can government public communications elicit undue trust? Exploring the interaction between symbols and substantive information in communications. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(1), 77-95.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/muz013>
- Berg, M., & Johansson, T. (2020). Building institutional trust through service experiences - Private versus public provision matter. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), 290-306.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/muz029>
- Delhey, J., & Newton, K. (2003). Who trusts?: The origins of social trust in seven societies. *European Societies*, 5(2), 93-137.  
<https://doi.org/10.1080/1461669032000072256>
- González-Gallego, N., & Nieto-Torrejón, L. (2021). Government data openness and coverage. How do they affect trust in European countries? *Journal of Data and Information Science*, 6(1), 139-153.  
<https://doi.org/10.2478/jdis-2021-0010>
- González-Gallego, N., Nieto-Torrejón, L., & Pérez-Cárceles, M. C. (2020). Is Open Data an Enabler for Trust? Exploring the Link and the Mediating Role of Citizen Satisfaction. *International Journal of Public Administration*, 43(14), 1218-1227.  
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1668412>
- Grimmelikhuijsen, S., & Porumbescu, G. A. (2017). Reconsidering the expectancy disconfirmation model. Three experimental replications. *Public Management Review*, 19(9), 1272-1292.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1282000>
- Heeks, R. (2002). *Reinventing government in information age: International practice in IT Enabled public sector reform*. Routledge.
- Im, T., Cho, W., Porumbescu, G., & Park, J. (2014). Internet, trust in government, and citizen compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(3), 741-763.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/mus037>
- Kang, S., & Van Ryzin, G. G. (2019). Coproduction and trust in government: evidence from survey experiments. *Public Management Review*, 21(11), 1646-1664.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1619812>
- Maulana, R. R., & Priatna, R. (2021). Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Menunjang Digitalisasi Desa. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 419 - 423.  
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3753>
- Morgeson, F. V., Vanamburg, D., & Mithas, S. (2011). Misplaced trust? Exploring the

# konferensi nasional ILMU ADMINISTRASI 7.0

"Memperkokoh Pembangunan Bangsa  
Melalui Penguatan Nilai Publik Yang Berdampak  
Dalam Menapaki Indonesia Berdaulat, Maju, dan Mandiri"

7 September 2023 | Politeknik STIA LAN Bandung

- structure of the e-government-citizen trust relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 257-283.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/muq006>
- 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.
- Newton, K. (2004). Social trust: Individual and cross-national approaches. *Portuguese Journal of Social Science*, 3(1), 15-35.  
<https://doi.org/10.1386/pjss.3.1.15/0>
- Nulhusna, R., Sandhyaduhita, P. I., Hidayanto, A. N., & Phusavat, K. (2017). The relation of e-government quality on public trust and its impact on public participation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(3), 393-418.  
<https://doi.org/10.1108/TG-01-2017-0004>
- Pradesa, H. A., Zulvia, P., & Syawali, A. Z. S. (2022). Policy Advocacy for Strengthening Village Governance in Developing Tourism Destination in Wangunharja Village. *Empowerment Society*, 5(1), 33-40.  
<https://doi.org/10.30741/eps.v5i1.840>
- Taufik, N. I., & Wijayanti, R. (2021). Penerapan E-Office di Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 424-428.  
<https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3754>
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.  
<https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- Van Ryzin, G. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521-535.  
<https://doi.org/10.2753/pmr1530-9576300403>
- Zulvia, P., & Harahap, A. S. (2023). Advokasi Digitalisasi Desa Dalam Pengembangan Potensi Desa Cibodas Lembang Sebagai Desa Digital. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 518-525.  
<https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2501>