PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI ONLINE DI KABUPATEN BULUKUMBA

Andi Rifai Bakti
NPP. 33.0913
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: andirifaibhakti@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Ismail Nurdin, M.Si.
Email: ismailnurdin@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The Bulukumba Regency Online PPID was designed to provide open and accountable access to public information. However, the 2023 Electronic-Based Government System score was only 2.30, classified as "Sufficient", while public information studies still rarely test transparency and accountability simultaneously in a local-government digital information service.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effect of transparency and accountability of the Online PPID on public trust in the Bulukumba Regency Government.* ***Method:*** *The study applied a quantitative survey design. A total of 100 valid questionnaires from productive-age residents were analyzed using descriptive statistics, instrument testing, classical assumption tests, and multiple linear regression with SPSS. Transparency covered openness, clarity, and accessibility. Accountability covered regulatory compliance, service responsibility, and reporting. Public trust covered reputation, consistency, and trust.* ***Result:*** *The mean scores were 4.21 for transparency, 4.22 for accountability, and 4.14 for public trust. Transparency had a positive and significant effect on public trust ($B = 0.364$; $t = 3.575$; $p = 0.001$), while accountability showed a stronger positive effect ($B = 0.526$; $t = 4.669$; $p < 0.001$). The model explained 63.7% of the variance in public trust.* ***Conclusion:*** *Transparency and accountability of the Online PPID significantly strengthen public trust. Bulukumba Regency should maintain timely and clear information, simplify access, publish service accountability reports, and conduct routine digital service evaluations.*
Keywords: *accountability; e-government; Online PPID; public trust; transparency*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): PPID Online Kabupaten Bulukumba dikembangkan untuk menjamin akses informasi publik yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, nilai SPBE tahun 2023 baru mencapai 2,30 dengan kategori "Cukup", sedangkan penelitian layanan informasi digital pemerintah daerah masih jarang menguji transparansi dan akuntabilitas secara simultan terhadap kepercayaan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas PPID Online terhadap kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Bulukumba. **Metode:** Penelitian menggunakan survei kuantitatif. Sebanyak 100 kuesioner valid dari masyarakat usia produktif dianalisis melalui statistik deskriptif, pengujian instrumen, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda dengan SPSS. Transparansi meliputi keterbukaan, kejelasan, dan aksesibilitas. Akuntabilitas meliputi kepatuhan aturan, tanggung jawab pelayanan, serta pelaporan. Kepercayaan publik meliputi reputasi, konsistensi, dan keyakinan. **Hasil/Temuan:** Nilai rata-rata transparansi sebesar 4,21, akuntabilitas

4,22, dan kepercayaan publik 4,14. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik (B = 0,364; t = 3,575; p = 0,001), sedangkan akuntabilitas menunjukkan pengaruh positif yang lebih kuat (B = 0,526; t = 4,669; p < 0,001). Model menjelaskan 63,7% variasi kepercayaan publik. **Kesimpulan:** Transparansi dan akuntabilitas PPID Online secara signifikan memperkuat kepercayaan publik. Pemerintah Kabupaten Bulukumba perlu menjaga ketepatan dan kejelasan informasi, menyederhanakan akses, menerbitkan laporan pertanggungjawaban layanan, dan melakukan evaluasi digital secara berkala.
Kata kunci: *akuntabilitas; e-government; kepercayaan publik; PPID Online; transparansi*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital mengubah cara pemerintah menyediakan layanan dan informasi kepada masyarakat. Teknologi tidak hanya mempercepat administrasi, tetapi juga membuka ruang pengawasan, partisipasi, dan pertanggungjawaban publik. Transformasi digital yang berhasil harus memperbaiki proses organisasi, hubungan dengan pemangku kepentingan, transparansi, dan kepuasan warga (Mergel et al., 2019). Pemanfaatan teknologi informasi juga dapat membentuk budaya keterbukaan ketika pemerintah menyediakan informasi yang mudah ditemukan, relevan, dan dapat diverifikasi (Bertot et al., 2010).

PPID Online merupakan kanal utama Pemerintah Kabupaten Bulukumba untuk memenuhi hak masyarakat atas informasi. Keberhasilan kanal ini tidak cukup diukur dari keberadaan situs. Masyarakat menilai ketepatan waktu, kelengkapan, kejelasan, kemudahan akses, respons layanan, dan pertanggungjawaban pengelola. Kepuasan terhadap layanan elektronik berhubungan dengan kepercayaan kepada pemerintah, terutama ketika situs mampu menghadirkan transparansi dan interaksi yang baik (Welch et al., 2005). Kepercayaan juga menentukan kemauan masyarakat menggunakan layanan e-government secara berulang (Carter & Bélanger, 2005).

Kajian pemerintahan digital di lingkungan IPDN menunjukkan pola yang sama. Kualitas sistem dan layanan menentukan keberhasilan sistem pemerintah (Nurnila et al., 2025). Literasi digital dan kepercayaan institusional memengaruhi pemanfaatan e-government (Matutina & Fahlevvi, 2025). Smart governance membutuhkan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesiapan kelembagaan (Basri & Nurrahman, 2025). Digitalisasi juga memerlukan pemahaman pengguna, disiplin pembaruan data, dan pengelolaan dokumen yang terpercaya (Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).

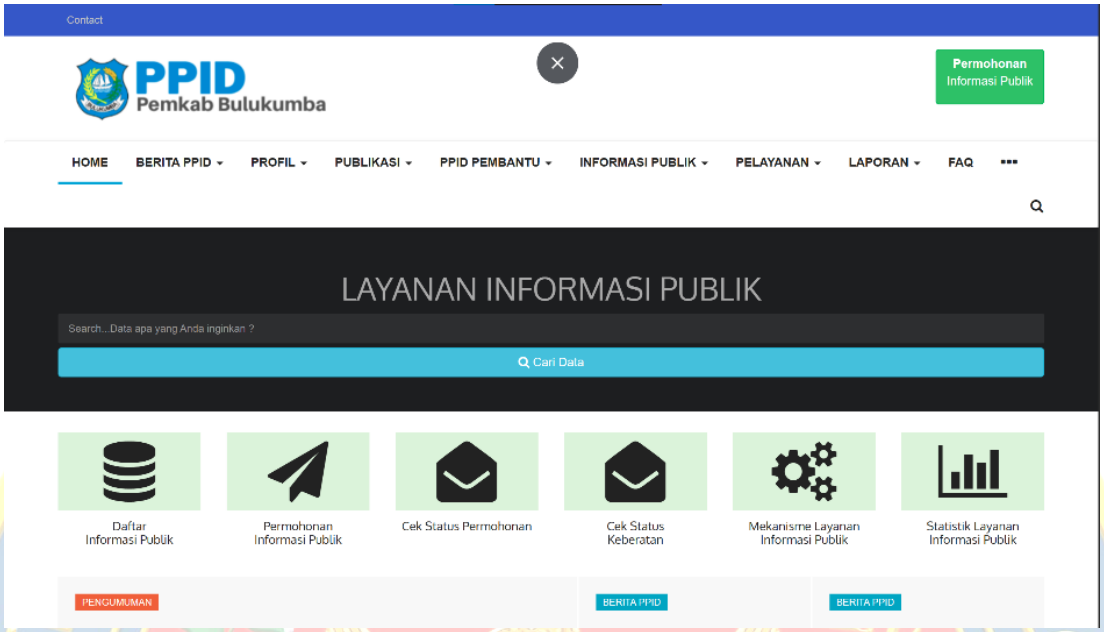
Tabel 1. Perbandingan nilai SPBE beberapa pemerintah daerah di Sulawesi Selatan tahun 2023

No.	Daerah	Nilai SPBE	Kategori
1	Kota Makassar	3,41	Baik
2	Kota Palopo	3,31	Baik
3	Kabupaten Pinrang	2,79	Baik
4	Kabupaten Gowa	2,70	Baik
5	Kabupaten Wajo	2,67	Baik
6	Kabupaten Sinjai	2,67	Baik
7	Kabupaten Bulukumba	2,30	Cukup

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

Nilai 2,30 menempatkan Kabupaten Bulukumba pada kategori “Cukup” dan menunjukkan jarak dengan daerah pembanding. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya perbaikan tata kelola layanan digital, termasuk kualitas keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban PPID Online. Layanan e-government yang berkualitas perlu memadukan kemudahan penggunaan, reliabilitas,

keamanan, mutu informasi, dan dukungan kepada warga (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022).



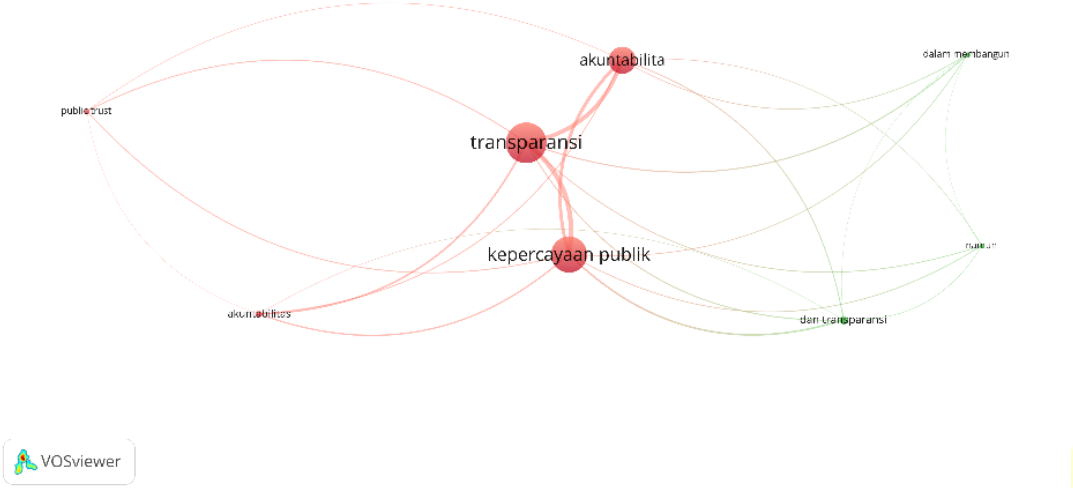
Gambar 1. Halaman utama PPID Online Kabupaten Bulukumba
Sumber: PPID Pemerintah Kabupaten Bulukumba, 2025.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan empiris terlihat dari perbedaan antara mandat keterbukaan informasi dan capaian layanan digital Kabupaten Bulukumba. PPID Online telah menyediakan kanal akses informasi, tetapi nilai SPBE masih berada pada kategori "Cukup". Kondisi ini menunjukkan bahwa ketersediaan portal belum otomatis menghasilkan kepercayaan. Masyarakat tetap menilai apakah informasi tersedia tepat waktu, lengkap, jelas, mudah diakses, serta disertai pertanggungjawaban pelayanan.

Kesenjangan akademik terletak pada terbatasnya studi kuantitatif yang menguji transparansi dan akuntabilitas secara bersamaan terhadap kepercayaan publik pada layanan PPID Online tingkat kabupaten. Literatur internasional banyak membahas keterbukaan digital, kepuasan e-government, kualitas layanan, dan kepercayaan secara terpisah (Bertot et al., 2010; Welch et al., 2005; Alawneh et al., 2013). Model keberhasilan sistem juga menegaskan keterkaitan kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan, dan manfaat (DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wang & Liao, 2008), tetapi konteks PPID Online daerah masih membutuhkan bukti empiris yang lebih spesifik.

Pemetaan 496 literatur dalam skripsi memperlihatkan bahwa klaster transparansi dan akuntabilitas belum terhubung kuat dengan klaster kepercayaan publik. Node PPID Online juga memiliki keterhubungan terbatas dengan pemerintah daerah. Posisi ini menunjukkan kebaruan penelitian pada integrasi variabel, pendekatan kuantitatif, dan lokus Kabupaten Bulukumba.



Gambar 2. Visualisasi hubungan tema transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik
Sumber: Diolah peneliti menggunakan VOSviewer, 2025.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena kepercayaan publik menentukan legitimasi dan pemanfaatan layanan digital pemerintah. Informasi yang terlambat, tidak lengkap, sulit dipahami, atau tidak disertai penjelasan pertanggungjawaban dapat memperbesar asimetri informasi. Sebaliknya, transparansi digital yang berkualitas membantu masyarakat memeriksa kinerja pemerintah dan membangun penilaian yang lebih rasional (Bertot et al., 2010; Welch et al., 2005).

Secara praktis, hasil penelitian menyediakan dasar bagi Pemerintah Kabupaten Bulukumba untuk memperbaiki PPID Online dan mendorong peningkatan nilai SPBE. Studi IPDN menunjukkan bahwa perbaikan layanan digital memerlukan kualitas sistem, kesiapan tata kelola, konsistensi pembaruan informasi, pemahaman pengguna, dan dukungan organisasi (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025). Tanpa evaluasi berbasis data, perbaikan berisiko hanya menambah fitur tanpa menyelesaikan masalah akses, kejelasan, dan pertanggungjawaban.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dirangkum dari 15 artikel jurnal. Lima artikel merupakan karya dosen atau civitas akademika IPDN. Lima artikel dipilih sebagai rujukan utama dari jurnal internasional bereputasi/Scopus. Lima artikel internasional lain digunakan untuk memperkuat evaluasi layanan digital, kepuasan pengguna, dan keberhasilan sistem informasi.

Tabel 2. Ringkasan 15 artikel penelitian terdahulu

No.	Peneliti/Tahun	Fokus	Relevansi
1	Nurnila et al. (2025)	Keberhasilan SIRUP berbasis kualitas sistem dan layanan	Mendukung analisis kualitas tata kelola layanan digital.
2	Matutina & Fahlevvi (2025)	Literasi digital dan kepercayaan institusional	Menjelaskan peran kemampuan pengguna dan trust.

No.	Peneliti/Tahun	Fokus	Relevansi
3	Basri & Nurrahman (2025)	Smart governance dan transparansi pemerintah	Memperkuat konteks tata kelola digital daerah.
4	Ekowati & Supintar (2025)	Efektivitas digitalisasi manajemen ASN	Menunjukkan pentingnya pembaruan data dan dukungan organisasi.
5	Puspita Sari & Kusmana (2025)	Pelayanan arsip digital	Relevan dengan akses, perlindungan, dan keandalan informasi.
6	Bertot et al. (2010)	ICT, keterbukaan, dan anti-korupsi	Menjelaskan fungsi teknologi dalam membangun transparansi.
7	Welch et al. (2005)	Kepuasan e-government dan trust	Menghubungkan transparansi situs dengan kepercayaan pemerintah.
8	Carter & Bélanger (2005)	Kepercayaan dan adopsi e-government	Menjelaskan trust sebagai pendorong penggunaan layanan digital.
9	Mergel et al. (2019)	Transformasi digital sektor publik	Menekankan perubahan proses, budaya, dan hubungan warga.
10	Papadomichelaki & Mentzas (2012)	E-GovQual	Menjelaskan dimensi kualitas layanan pemerintah digital.
11	Alawneh et al. (2013)	Kepuasan pengguna e-government	Mendukung penggunaan survei dalam menilai layanan digital.
12	Aljukhadar et al. (2022)	Skala kualitas situs pemerintah	Memperkuat indikator kualitas pengalaman pengguna.
13	DeLone & McLean (2003)	Kesuksesan sistem informasi	Menjelaskan hubungan kualitas, penggunaan, kepuasan, dan manfaat.
14	Petter et al. (2008)	Pengukuran kesuksesan sistem	Memperkuat validasi hubungan antarindikator sistem.
15	Wang & Liao (2008)	Kesuksesan sistem e-government	Menunjukkan penerapan model sistem pada layanan pemerintah.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2025

.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada pengujian simultan transparansi dan akuntabilitas PPID Online terhadap kepercayaan publik pada tingkat pemerintah kabupaten. Penelitian memadukan indikator keterbukaan, kejelasan, aksesibilitas, kepatuhan aturan, tanggung jawab pelayanan, pelaporan, reputasi, konsistensi, dan trust dalam satu model kuantitatif. Penelitian juga menempatkan capaian SPBE sebagai konteks empiris dan menggunakan data masyarakat Kabupaten Bulukumba sebagai dasar evaluasi.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas PPID Online terhadap kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Bulukumba.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei karena tujuan penelitian menuntut pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif. Pendekatan survei juga digunakan dalam kajian layanan e-government untuk menguji persepsi pengguna, kepuasan, kualitas informasi, dan kepercayaan (Welch et al., 2005; Alawneh et al., 2013; Aljukhadar et al., 2022). Penelitian dilaksanakan pada layanan PPID Online Pemerintah Kabupaten Bulukumba dengan lokasi administratif di Gedung Pinisi, Jalan Jenderal Sudirman Nomor 4, Kecamatan Ujung Bulu.

Populasi penelitian mencakup 312.610 penduduk usia 18-59 tahun. Peneliti menggunakan simple random sampling dan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Sebanyak 100 kuesioner valid dianalisis. Instrumen menggunakan skala Likert 1-5 dan memuat 27 pernyataan, yaitu sembilan item transparansi, sembilan item akuntabilitas, serta sembilan item kepercayaan publik.

Tabel 3. Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Skala
Transparansi (X1)	Keterbukaan informasi; kejelasan informasi; aksesibilitas informasi	X1-X9	Likert 1-5
Akuntabilitas (X2)	Kepatuhan terhadap aturan; tanggung jawab pelayanan; pelaporan dan pertanggungjawaban	X10-X18	Likert 1-5
Kepercayaan publik (Y)	Reputasi; konsistensi; kepercayaan terhadap informasi dan PPID	Y1-Y9	Likert 1-5

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner. Pengujian mencakup validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas. Analisis utama menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan transparansi serta akuntabilitas terhadap kepercayaan publik. Pemilihan pengujian berjenjang tersebut memastikan instrumen konsisten dan model memenuhi asumsi statistik sebelum penarikan kesimpulan. Praktik ini sejalan dengan penelitian kuantitatif sistem pemerintah yang menempatkan pengujian instrumen dan kualitas model sebagai dasar interpretasi (Nurnila et al., 2025; DeLone & McLean, 2003; Petter et al., 2008; Wang & Liao, 2008).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran PPID Online dan Kondisi SPBE

PPID Online Kabupaten Bulukumba menyediakan informasi berkala, informasi setiap saat, dokumen publik, permohonan informasi, pengaduan, dan pelacakan layanan. Kanal ini memperluas akses karena masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor pemerintah. Namun, nilai SPBE 2,30 menunjukkan bahwa kematangan layanan digital masih perlu diperkuat. Perbaikan perlu diarahkan pada kualitas informasi, kemudahan akses, stabilitas layanan, serta konsistensi pertanggungjawaban.

3.2. Transparansi PPID Online

Transparansi memperoleh nilai rata-rata 4,21 dan berada pada kategori tinggi. Responden menilai informasi relatif terbuka, bahasa cukup jelas, dan prosedur akses dapat dipahami. Nilai item terendah terdapat pada pernyataan yang berkaitan dengan informasi yang tidak menimbulkan kebingungan, dengan rata-rata 3,80. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbukaan sudah terbentuk, tetapi penyederhanaan konten dan konsistensi penjelasan masih diperlukan.

Hasil regresi menunjukkan koefisien transparansi sebesar 0,364 dengan t = 3,575 dan p = 0,001. Artinya, peningkatan satu satuan transparansi meningkatkan kepercayaan publik sebesar

0,364 satuan ketika akuntabilitas dikendalikan. Temuan ini mendukung pandangan bahwa transparansi digital membantu masyarakat memverifikasi informasi, memahami kinerja pemerintah, dan menilai integritas lembaga (Bertot et al., 2010; Welch et al., 2005). Kualitas penyajian dan kemudahan layanan juga memperkuat pengalaman pengguna (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Aljukhadar et al., 2022).

3.3. Akuntabilitas PPID Online

Akuntabilitas memperoleh nilai rata-rata 4,22 dan menjadi variabel dengan rata-rata tertinggi. Responden menilai pengelolaan informasi cukup patuh pada aturan, petugas bertanggung jawab, dan layanan dapat dipertanggungjawabkan. Nilai terendah terdapat pada indikator kejujuran dan keadilan pelayanan, dengan rata-rata 4,03. Kondisi ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelayanan sudah dinilai baik, tetapi konsistensi pelayanan yang jujur, adil, dan dapat diverifikasi masih perlu diperkuat.

Koefisien akuntabilitas sebesar 0,526 dengan $t = 4,669$ dan $p < 0,001$. Pengaruhnya lebih kuat daripada transparansi, terlihat dari koefisien terstandar akuntabilitas 0,476 dibandingkan transparansi 0,365. Masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi terbuka, tetapi juga bukti bahwa pemerintah menaati aturan, menindaklanjuti permohonan, dan melaporkan hasil pelayanan. Temuan ini selaras dengan kajian smart governance dan digitalisasi pemerintahan yang menekankan pertanggungjawaban, ketepatan proses, dan dukungan organisasi (Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025).

3.4. Kepercayaan Publik dan Hasil Pengujian Model

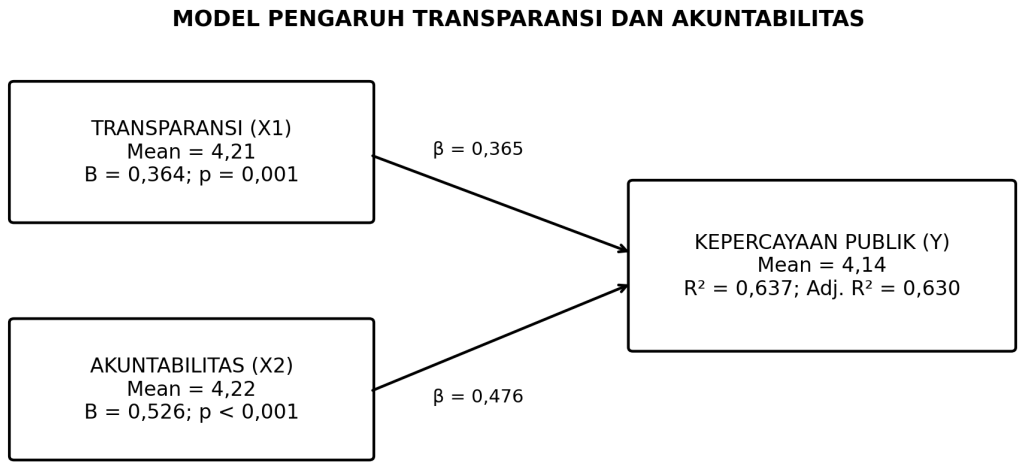
Kepercayaan publik memperoleh nilai rata-rata 4,14. Responden cenderung menilai PPID memiliki reputasi baik, cukup konsisten, dan menyediakan informasi yang dapat dipercaya. Nilai terendah terdapat pada konsistensi penerapan standar pelayanan, dengan rata-rata 3,95. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan telah terbentuk, tetapi masih sensitif terhadap konsistensi layanan dan pembaruan informasi.

Tabel 4. Ringkasan hasil pengujian instrumen dan model regresi

Indikator	Hasil	Interpretasi
Rata-rata transparansi	4,21	Tinggi
Rata-rata akuntabilitas	4,22	Tinggi
Rata-rata kepercayaan publik	4,14	Tinggi
Cronbach's Alpha transparansi	0,878	Reliabel
Cronbach's Alpha akuntabilitas	0,865	Reliabel
Cronbach's Alpha kepercayaan publik	0,877	Reliabel
Normalitas residual	$p = 0,094$	Normal
Transparansi -> kepercayaan publik	$B = 0,364$; $t = 3,575$; $p = 0,001$	Positif dan signifikan
Akuntabilitas -> kepercayaan publik	$B = 0,526$; $t = 4,669$; $p < 0,001$	Positif dan signifikan
Koefisien determinasi	$R^2 = 0,637$; Adjusted $R^2 = 0,630$	63,7% variasi dijelaskan model
Uji simultan	$p < 0,001$	Model signifikan

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

Persamaan regresi penelitian adalah Y = 0,395 + 0,364X1 + 0,526X2. Nilai R sebesar 0,798 menunjukkan hubungan kuat antara transparansi dan akuntabilitas dengan kepercayaan publik. R Square 0,637 berarti kedua variabel menjelaskan 63,7% variasi kepercayaan publik, sedangkan 36,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti pengalaman layanan, kualitas teknis situs, respons petugas, literasi informasi, dan persepsi integritas pemerintah.



Gambar 3. Model empiris pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kepercayaan publik
Sumber: Diolah dari hasil regresi penelitian, 2026.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas saling melengkapi dalam membentuk kepercayaan publik. Transparansi mengurangi kesenjangan informasi melalui keterbukaan, kejelasan, dan akses. Akuntabilitas memberi jaminan bahwa informasi dan proses pelayanan dapat dijelaskan serta dipertanggungjawabkan. Kombinasi keduanya menghasilkan model dengan daya jelas 63,7%.

Pengaruh akuntabilitas yang lebih kuat menunjukkan bahwa masyarakat tidak cukup hanya melihat informasi tersedia. Masyarakat juga membutuhkan kepastian prosedur, tanggung jawab petugas, pelaporan kinerja, dan mekanisme evaluasi. Kepercayaan pada layanan digital tumbuh ketika sistem memberikan manfaat, informasi yang berkualitas, dan interaksi yang konsisten (Carter & Bélanger, 2005; Alawneh et al., 2013; DeLone & McLean, 2003).

Temuan tersebut juga memperkuat hasil penelitian IPDN. Sistem digital pemerintah memerlukan kualitas sistem dan layanan yang baik (Nurnila et al., 2025), literasi serta kepercayaan institusional (Matutina & Fahlevvi, 2025), tata kelola transparan dan akuntabel (Basri & Nurrahman, 2025), disiplin pengelolaan data (Ekowati & Supintar, 2025), serta perlindungan dan akses dokumen yang andal (Puspita Sari & Kusmana, 2025). Karena itu, perbaikan PPID Online perlu memadukan penguatan teknologi, tata kelola informasi, dan pertanggungjawaban pelayanan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa transparansi dan akuntabilitas PPID Online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Bulukumba. Transparansi berpengaruh sebesar B = 0,364, sedangkan akuntabilitas menunjukkan pengaruh lebih

kuat sebesar B = 0,526. Kedua variabel menjelaskan 63,7% variasi kepercayaan publik. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat meningkat ketika PPID menyediakan informasi yang terbuka, jelas, mudah diakses, taat aturan, bertanggung jawab, dan dilengkapi pelaporan layanan yang konsisten.

Pemerintah Kabupaten Bulukumba disarankan menetapkan jadwal pembaruan informasi, menyederhanakan bahasa dan navigasi situs, menyediakan laporan kinerja PPID secara berkala, memperjelas standar respons permohonan, serta melakukan evaluasi kepuasan masyarakat secara rutin. Langkah tersebut dapat memperkuat kepercayaan publik dan mendukung peningkatan kematangan SPBE.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian menggunakan data persepsi 100 responden dan berfokus pada satu pemerintah kabupaten. Hasilnya menggambarkan kondisi PPID Online Kabupaten Bulukumba pada periode penelitian dan belum mencakup seluruh faktor pembentuk kepercayaan publik.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work)

Penelitian lanjutan dapat menambahkan kualitas sistem, responsivitas petugas, literasi digital, pengalaman pengguna, dan integritas organisasi, serta membandingkan PPID Online antardaerah menggunakan model struktural yang lebih luas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Bulukumba, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian, pengelola PPID Online, seluruh responden, dosen pembimbing, serta pihak yang membantu pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-government services: Lessons from Jordan. Government Information Quarterly, 30(3), 277-288. https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.03.001

Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Senecal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. Electronic Commerce Research and Applications, 55, 101182. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government Information Quarterly, 27(3), 264-271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui Sistem Informasi Pengelolaan dan Pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan

Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5626

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), 98-109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 8 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulukumba.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems, 17(3), 236-263. https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5814

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. Government Information Quarterly, 25(4), 717-733. https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002

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. https://doi.org/10.1093/jopart/mui021