



## E-Government and Public Trust: Examining the Impact of Digital Transparency on Citizen Engagement in Southeast Asia

Puteri Anindya Maulan<sup>1</sup>, Nining Fitriani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Sains dan Teknologi Komputer

Jl. Majapahit No.605, Pedurungan Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50192

e-mail: [puteriamaulan@gmail.com](mailto:puteriamaulan@gmail.com)<sup>1</sup>, [nining@stekom.ac.id](mailto:nining@stekom.ac.id)<sup>2</sup>

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 26 Maret 2025

Received in revised form 18 April 2025

Accepted 14 Mei 2025

Available online 30 Mei 2025

### ABSTRACT

*Digital transformation in the public sector through the implementation of e-government offers significant opportunities to enhance transparency and citizen engagement. This study analyzes the impact of digital transparency on public trust and citizen participation in Southeast Asia, focusing on Indonesia, Malaysia, and Thailand. A conceptual model was developed based on three main theories: Digital Transparency Theory, Institutional Trust Theory, and Digital Divide Theory. The research adopts a Design Science Research approach, utilizing both quantitative and qualitative methods. Data were collected through a survey of 600 respondents and in-depth interviews with 15 key stakeholders. The analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The results indicate that digital transparency has a significant effect on public trust ( $\beta = 0.624$ ), which in turn increases citizen participation ( $\beta = 0.538$ ). Government reputation serves as a positive mediator ( $\beta = 0.293$ ), while the digital divide acts as a negative moderator ( $\beta = -0.146$ ), hindering the effectiveness of transparency in areas with limited digital access. These findings underscore the need for digital literacy strategies and the design of more inclusive e-government systems. The study provides both theoretical and practical contributions to understanding the dynamics of e-government in developing countries and promotes sustainable citizen engagement through equitable digital transparency approaches.*

**Keywords:** E-government, Digital transparency, Public trust, Digital divide, Southeast Asia

### Abstrak

Transformasi digital di sektor pemerintahan melalui implementasi e-government menawarkan peluang besar untuk meningkatkan transparansi dan keterlibatan warga negara. Penelitian ini menganalisis pengaruh transparansi digital terhadap kepercayaan publik dan partisipasi warga di Asia Tenggara, dengan fokus pada Indonesia, Malaysia, dan Thailand. Studi ini mengembangkan model konseptual berdasarkan tiga

Received 26 Maret, 2025; Revised 18 April, 2025; Accepted 14 Mei, 2025

teori utama: Digital Transparency Theory, Institutional Trust Theory, dan Digital Divide Theory. Pendekatan Design Science Research digunakan dengan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 600 responden dan wawancara mendalam dengan 15 pemangku kepentingan. Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4.0. Hasil menunjukkan bahwa transparansi digital berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik ( $\beta = 0.624$ ), yang selanjutnya meningkatkan partisipasi warga ( $\beta = 0.538$ ). Reputasi pemerintah berfungsi sebagai mediator positif ( $\beta = 0.293$ ), sedangkan kesenjangan digital menjadi moderator negatif ( $\beta = -0.146$ ), yang menghambat efektivitas transparansi di wilayah dengan akses digital rendah. Temuan ini menegaskan perlunya strategi literasi digital dan desain sistem e-government yang lebih inklusif. Studi ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam memahami dinamika e-government di negara berkembang dan mendorong partisipasi warga secara berkelanjutan melalui pendekatan transparansi digital yang merata.

**Kata Kunci** : E-government, transparansi digital, kepercayaan publik, kesenjangan digital, Asia Tenggara

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah merevolusi cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat, terutama melalui adopsi e-government. Inisiatif ini memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Di Asia Tenggara, e-government menjadi strategi penting dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih terbuka dan responsif [1]. Melalui platform digital, pemerintah dapat menyampaikan informasi secara real-time dan meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan, sehingga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara [2].

Meskipun kemajuan e-government terus meningkat, tantangan signifikan tetap membayangi. Salah satu fenomena utama adalah rendahnya tingkat partisipasi warga negara, meskipun terdapat upaya transparansi digital. Studi oleh [3] dalam Telecommunications Policy menunjukkan bahwa lebih dari 30% populasi dewasa di Asia Tenggara masih menghadapi keterbatasan akses digital, memperlebar kesenjangan digital (digital divide) yang berdampak langsung pada partisipasi publik yang inklusif di era transformasi digital. Studi oleh [4] menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah memainkan peran penting dalam menentukan niat adopsi aplikasi e-government, khususnya dalam konteks komunikasi risiko kesehatan masyarakat. Temuan ini menekankan bahwa kepercayaan terhadap informasi pemerintah dan kompetensi media sosial secara signifikan memengaruhi adopsi layanan digital oleh warga. Penelitian ini secara geografis berfokus pada kawasan Asia Tenggara, khususnya Indonesia, Thailand, dan Vietnam, yang secara aktif mengembangkan kebijakan dan infrastruktur e-government [5]. Indonesia, misalnya, melalui program Smart City dan aplikasi digital seperti JAKI serta Open Data Jakarta, telah menunjukkan komitmen terhadap transparansi digital. Meskipun demikian, efektivitas upaya tersebut dalam meningkatkan keterlibatan warga masih dipertanyakan [6]. Dengan mempertimbangkan keragaman sosial, ekonomi, dan politik di kawasan ini, studi ini berupaya memahami dinamika hubungan antara transparansi digital dan keterlibatan warga negara secara lebih mendalam. Meskipun berbagai studi telah meneliti manfaat e-government, masih terdapat kesenjangan literatur yang membahas secara eksplisit bagaimana transparansi digital membentuk kepercayaan dan partisipasi warga negara di konteks negara berkembang, khususnya Asia Tenggara.

Ruang lingkup penelitian mencakup studi empiris di negara-negara Asia Tenggara yang memiliki implementasi e-government yang signifikan, dengan fokus pada faktor-faktor seperti kepercayaan publik, reputasi pemerintah, dan kesenjangan digital. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan data sekunder dari laporan pemerintah dan survei internasional seperti *e-Government Development Index* (EGDI) dan *Global Trust Barometer* (UN DESA, 2022; Edelman, 2023).

Penelitian ini diarahkan untuk menjawab sejumlah pertanyaan penting yang berkaitan dengan hubungan antara transparansi digital dan kepercayaan publik dalam konteks implementasi e-government. Fokus utama terletak pada bagaimana keterbukaan informasi melalui platform digital dapat membangun atau memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi peran reputasi pemerintah sebagai unsur yang menjembatani pengaruh transparansi terhadap keterlibatan warga negara. Di samping itu, penelitian ini mempertimbangkan kemungkinan bahwa kesenjangan digital dapat

menjadi faktor yang memoderasi efektivitas transparansi digital dalam meningkatkan partisipasi publik secara luas.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam keterkaitan antara transparansi digital dalam layanan e-government dengan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi apakah reputasi pemerintah memiliki peran sebagai mediator dalam hubungan tersebut, sekaligus mengevaluasi sejauh mana kesenjangan digital mempengaruhi daya guna e-government dalam mendorong keterlibatan warga negara. Pendekatan penelitian akan didasarkan pada analisis kuantitatif dan penelaahan literatur lintas negara guna memberikan gambaran komprehensif yang kontekstual.

Studi ini menyumbangkan perspektif baru dalam literatur e-government, khususnya di wilayah Asia Tenggara yang belum banyak dieksplorasi secara sistematis. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada negara-negara maju, sedangkan kajian ini menyoroti dinamika negara berkembang dengan pendekatan kontekstual yang khas. Dengan demikian, studi ini mengisi kesenjangan dalam literatur internasional mengenai peran transparansi digital dalam pembentukan kepercayaan publik dan partisipasi warga [7].

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada model konseptual yang menggabungkan tiga elemen penting transparansi digital, reputasi pemerintah, dan kesenjangan digital untuk menjelaskan mekanisme bagaimana e-government dapat meningkatkan keterlibatan warga negara. Penelitian ini juga menyajikan analisis lintas negara yang memberikan wawasan perbandingan yang belum banyak dijelajahi dalam literatur sebelumnya [8].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. *Transparansi Digital, Kepercayaan Publik, dan Partisipasi Warga*

Transformasi digital dalam sektor publik, khususnya melalui e-government, telah menjadi fokus utama dalam banyak studi global yang menyoroti peran transparansi digital terhadap kepercayaan dan partisipasi warga negara. Penelitian oleh [2] menekankan pentingnya transparansi digital dalam meningkatkan intensi partisipasi warga, khususnya di negara-negara berkembang. Namun, studi [3] mengungkapkan bahwa kesenjangan digital masih menjadi tantangan struktural yang signifikan, terutama di Asia Tenggara, di mana sekitar 30% populasi dewasa menghadapi keterbatasan dalam akses dan literasi digital. Sementara itu, [4] menyoroti pentingnya kepercayaan terhadap pemerintah dan kompetensi media sosial dalam meningkatkan adopsi layanan e-government, terutama dalam konteks risiko kesehatan masyarakat. Di sisi lain, [9] memperkenalkan kerangka TOE yang mengintegrasikan faktor teknologi, organisasi, dan lingkungan dalam menjelaskan keterlibatan warga dalam adopsi teknologi oleh pemerintah lokal. Kontribusi penting juga datang dari [10] yang menggarisbawahi pentingnya kepercayaan institusional dalam mendorong partisipasi digital yang berkelanjutan. Literatur internasional menunjukkan bahwa transparansi saja tidak cukup; faktor reputasi pemerintah dan ketimpangan akses digital memainkan peran penting dalam efektivitas e-government. Pada Tabel 1, berikut memberikan gambaran umum tentang berbagai studi yang telah menyoroti berbagai aspek dari e-government, termasuk transparansi digital, partisipasi warga, dan kesenjangan digital.

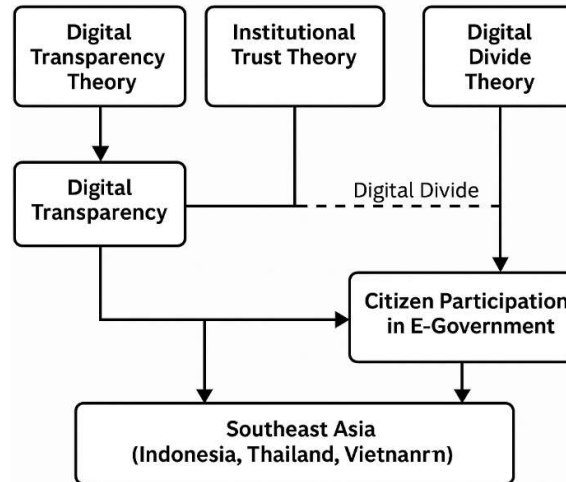
Tabel 1. Literatur terkait E-Government dan Partisipasi Warga Digital

Judul Kolom	Fokus Studi	Temuan
[2]	Trust & participation in e-government	Transparansi dan partisipasi publik saling memengaruhi adopsi layanan
[3]	Digital divide & ICT in Latin America	Kesenjangan digital menghambat pemerataan partisipasi digital
[4]	Trust, risk, & e-government in health crisis	Kompetensi media sosial & trust pemerintah memengaruhi niat penggunaan
[9]	Trust, risk, & e-government in health crisis	TOE framework: adopsi teknologi dipengaruhi oleh struktur pemerintahan
[10]	Institutional trust and engagement	Kepercayaan institusional sebagai prasyarat partisipasi politik digital

### B. *Integrasi Teori Transparansi, Kepercayaan Institusional, dan Kesenjangan Digital*

Landasan teoritis penelitian ini berakar pada tiga kerangka pemikiran utama yang saling mendukung. Pertama, *Digital Transparency Theory* menekankan bahwa keterbukaan informasi melalui platform digital dapat meningkatkan akuntabilitas dan mendorong kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah [11]. Kedua, *Institutional Trust Theory*

berfokus pada bagaimana persepsi terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik institusi dapat membentuk kepercayaan publik [12]. Ketiga, *Digital Divide Theory* menjelaskan adanya disparitas dalam akses dan literasi digital yang menghambat partisipasi setara dalam layanan e-government, terutama di negara berkembang [13]. Ketiga teori ini di sajikan di dalam gambar 1 untuk saling melengkapi dalam membangun kerangka konseptual yang mengaitkan transparansi digital, reputasi pemerintah, dan keterlibatan warga negara.



Gambar 1. Kerangka konseptual Digital Transparency, Institutional Trust, dan Digital Divide dalam Konteks E-Government

**C. Keterkaitan Transparansi Digital, Reputasi Pemerintah, dan Partisipasi Warga di Asia Tenggara**  
 Topik penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi digital dalam platform e-government terhadap tingkat kepercayaan dan partisipasi warga negara. Fokusnya adalah untuk menguji secara empiris hubungan antara keterbukaan informasi dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah [14]. Fokus utama dari penelitian ini adalah menguji secara empiris hubungan antara keterbukaan informasi dan kepercayaan terhadap lembaga pemerintah, sebagaimana ditegaskan oleh (Ripamonti, 2024) bahwa pengungkapan informasi kinerja dan keuangan secara sukarela dapat meningkatkan persepsi kepercayaan publik, terutama bagi individu yang menghargai transparansi. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi peran reputasi pemerintah sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh transparansi digital terhadap keterlibatan warga. Penelitian ini juga mempertimbangkan peran kesenjangan digital sebagai variabel moderasi yang dapat memperlemah efektivitas transparansi, terutama di wilayah dengan akses teknologi yang belum merata. Sebagaimana dicatat oleh [16], ketimpangan dalam akses digital berpotensi menciptakan eksklusivitas informasi yang berdampak pada rendahnya kepercayaan dan keterlibatan di kalangan kelompok masyarakat tertentu. Dengan fokus geografis pada Asia Tenggara, studi ini menambah pemahaman terhadap dinamika kepercayaan publik dan transformasi digital dalam konteks negara berkembang, khususnya dalam konteks negara berkembang yang tengah mengadopsi teknologi digital sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara [17].

**D. Pembelajaran Global untuk Konteks Asia Tenggara**  
 Penelitian ini membandingkan beberapa studi internasional untuk memperkuat posisi teoritis dan empirisnya. Studi yang dilakukan oleh [3] menekankan pentingnya mengatasi kesenjangan digital untuk memastikan partisipasi masyarakat yang merata. [4] mengonfirmasi bahwa kepercayaan terhadap informasi pemerintah adalah faktor penting dalam adopsi e-government, terutama dalam kondisi darurat seperti pandemi. Selain itu, kerangka kerja yang dikembangkan oleh [9] memberikan wawasan bahwa adopsi teknologi oleh pemerintah sangat bergantung pada kesiapan internal dan partisipasi publik. [18] juga menunjukkan bahwa transparansi digital terkait erat dengan konteks sosial dan budaya yang ada dalam membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini berfungsi sebagai pengembangan dan pelengkap dari studi-studi sebelumnya, dengan menawarkan model konseptual yang terintegrasi dan fokus pada kawasan Asia Tenggara..

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Design Science Research (DSR)* yang dipadukan dengan metode studi kasus komparatif sebagai kerangka utama untuk memahami dan mengevaluasi dampak transparansi digital terhadap kepercayaan publik dan keterlibatan warga dalam konteks e-government di Asia Tenggara, khususnya di Indonesia, Malaysia, dan Thailand. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggabungkan proses perancangan solusi berbasis teknologi dengan evaluasi empiris terhadap dampaknya dalam konteks nyata. Fokus dari DSR adalah pada penciptaan artefak dalam bentuk sistem atau prototipe digital transparency yang mampu meningkatkan kepercayaan publik. Dalam proses ini, metode kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antar variabel menggunakan teknik statistik inferensial, sedangkan metode kualitatif mendukung proses desain dan evaluasi melalui wawancara ahli dan analisis dokumen. Pendekatan ini bersifat eksploratori sekaligus evaluatif, karena tidak hanya membangun solusi, tetapi juga menguji efektivitasnya dalam konteks yang kompleks dan dinamis.

#### B. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui survei terhadap warga negara dan praktisi e-government, serta wawancara mendalam dengan pembuat kebijakan dan ahli digital governance di ketiga negara yang menjadi objek studi, yakni Indonesia, Malaysia, dan Thailand. Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan konstruk dari model teoritis, yang mencakup indikator transparansi digital, kepercayaan publik, partisipasi warga, reputasi pemerintah, dan kesenjangan digital. Total jumlah responden survei adalah sebanyak 600 orang, dengan distribusi merata sebanyak 200 responden dari masing-masing negara. Pemilihan responden dilakukan dengan teknik purposive sampling, yang mempertimbangkan kriteria usia di atas 18 tahun, memiliki pengalaman menggunakan layanan e-government, serta akses terhadap platform digital pemerintah. Selain survei, penelitian ini juga mengandalkan wawancara mendalam terhadap 15 informan kunci, yang terdiri dari pejabat pemerintah di bidang digitalisasi, pakar kebijakan e-government, serta akademisi di bidang administrasi publik dan teknologi informasi. Instrumen wawancara dikembangkan dalam bentuk pedoman semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi isu yang lebih mendalam. Teknik triangulasi metode digunakan untuk meningkatkan validitas temuan dengan membandingkan data survei, wawancara, dan dokumen kebijakan terkait. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber terpercaya seperti E-Government Development Index (EGDI) dari UN DESA, Global Trust Barometer dari Edelman, serta laporan dari badan statistik nasional dan internasional yang relevan.

Instrumen penelitian mencakup lembar koding data, perangkat lunak SmartPLS 4.0 untuk analisis Structural Equation Modeling (SEM), dan SPSS untuk proses transformasi, pembersihan, serta deskriptif data. Sebelum survei utama dilakukan, instrumen diuji terlebih dahulu dalam studi pendahuluan terhadap 30 responden untuk mengukur reliabilitas dan validitas awal. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha, sedangkan validitas konstruk diuji dengan Composite Reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE). Validasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen dapat mengukur konstruk secara konsisten dan akurat sebelum digunakan dalam pengujian hipotesis.

#### C. Model Teoritis dan Perumusan Hipotesis

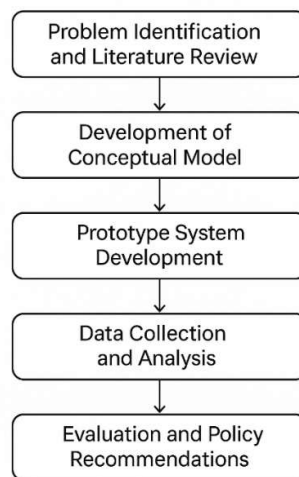
Model teoritis dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan sintesis dari tiga teori utama yang saling melengkapi. Pertama, **Digital Transparency Theory**, yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi melalui saluran digital oleh pemerintah dapat meningkatkan akuntabilitas dan membangun kepercayaan masyarakat. Kedua, **Institutional Trust Theory**, yang menekankan pentingnya persepsi terhadap integritas, kapabilitas, dan niat baik institusi dalam membentuk kepercayaan publik. Ketiga, **Digital Divide Theory**, yang mengidentifikasi adanya kesenjangan akses teknologi sebagai faktor pembatas dalam pemerataan partisipasi digital. Integrasi dari teori-teori ini menghasilkan model konseptual yang menghubungkan transparansi digital, kepercayaan publik, reputasi pemerintah, dan partisipasi warga, dengan mempertimbangkan kesenjangan digital sebagai variabel moderator. Berdasarkan model ini, dirumuskan empat hipotesis utama: (1) Transparansi digital berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik; (2) Kepercayaan publik berpengaruh positif terhadap partisipasi warga negara dalam e-government; (3) Reputasi pemerintah memediasi hubungan antara transparansi digital dan partisipasi warga; dan (4) Kesenjangan digital memoderasi pengaruh transparansi digital terhadap partisipasi warga. Hipotesis ini akan diuji secara empiris menggunakan SEM-PLS.

#### **D. Tahapan Implementasi Analisis**

Implementasi penelitian ini dilaksanakan melalui enam tahapan sistematis. Tahap pertama adalah perumusan masalah dan tujuan penelitian berdasarkan kajian literatur dan identifikasi kesenjangan penelitian sebelumnya. Tahap kedua adalah desain dan pengembangan artefak dalam bentuk prototipe sistem transparansi digital menggunakan pendekatan DSR, yang mencakup analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan pengujian fungsional awal. Tahap ketiga adalah pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, di mana survei dilakukan terhadap warga dan wawancara mendalam dilakukan terhadap pembuat kebijakan dan pakar. Tahap keempat adalah pengolahan dan transformasi data untuk memastikan kesiapan data dalam proses analisis. Tahap kelima adalah analisis data kuantitatif menggunakan SEM berbasis SmartPLS 4.0, yang mencakup uji validitas model pengukuran, pengujian hipotesis, serta uji mediasi dan moderasi. Sedangkan data kualitatif dianalisis melalui thematic analysis untuk mendukung temuan kuantitatif. Tahap keenam adalah evaluasi solusi dan formulasi kebijakan berdasarkan hasil analisis dan umpan balik dari para pemangku kepentingan.

#### **E. Kerangka Operasional Penelitian**

Kerangka operasional penelitian ini disajikan dalam bentuk alur kerja sistematis yang menggambarkan proses penelitian dari tahap konseptual hingga tahap evaluasi. Pertama-tama, dilakukan identifikasi masalah dan pengembangan model konseptual berdasarkan teori yang relevan. Selanjutnya, dibangun prototipe sistem transparansi digital dengan pendekatan Design Science Research sebagai artefak utama. Setelah prototipe dikembangkan, dilakukan proses pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif untuk menguji pengaruh variabel yang telah dirumuskan dalam model teoritis. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antar konstruk serta menguji peran mediasi dan moderasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dilakukan evaluasi dampak prototipe dan disusun rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan di tingkat regional dan nasional. Flowchart dalam Gambar 2 menggambarkan tahapan tersebut secara visual, mulai dari identifikasi masalah hingga implementasi solusi, untuk memastikan integrasi antara teori, desain sistem, dan pengujian empiris.



Gambar 2. Integrasi Model Konseptual, Pengembangan Prototipe Transparansi Digital, dan Evaluasi

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Results**

#### **A. Validitas dan Reliabilitas Konstruk Penelitian**

Sebelum menguji hubungan antar variabel dalam model, langkah awal yang dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur konstruk secara konsisten dan akurat. Validitas konstruk diuji melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), sedangkan reliabilitas dievaluasi dengan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Kriteria yang digunakan adalah nilai AVE harus lebih besar dari 0.5, dan nilai Cronbach's Alpha serta

CR minimal 0.7. Tabel 2 menyajikan ringkasan hasil uji validitas dan reliabilitas dari lima konstruk utama dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Transparansi Digital	0.871	0.903	0.701
Kepercayaan	0.882	0.917	0.736
Reputasi Pemerintah	0.857	0.894	0.681
Partisipasi Warga	0.864	0.902	0.714
Kesenjangan Digital	0.838	0.876	0.659

Berdasarkan Tabel 1, semua konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas ambang batas minimum 0.7, yang menunjukkan bahwa item-item dalam masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, nilai AVE yang berada di atas 0.5 menunjukkan bahwa variabel-variabel indikator mampu menjelaskan variansi konstraknya dengan baik. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengujian model struktural.

### B. Pengujian Hipotesis Model Struktural SEM-PLS

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Teknik ini digunakan untuk menguji kekuatan dan arah hubungan antar konstruk serta mengevaluasi peran mediasi dan moderasi. Model teoritis diuji melalui empat hipotesis utama yang menghubungkan variabel transparansi digital, kepercayaan publik, reputasi pemerintah, kesenjangan digital, dan partisipasi warga. Hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 3.

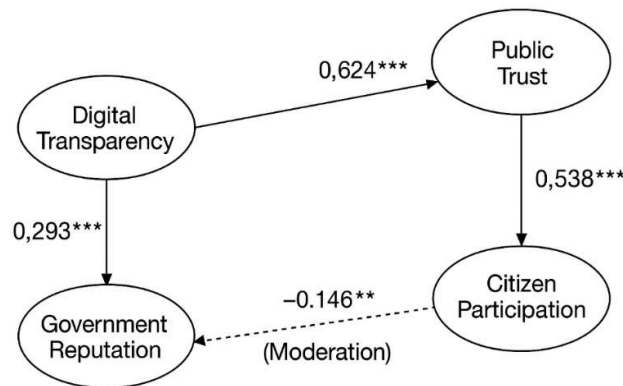
Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis SEM-PLS

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	T-statistik	P-value	Keputusan
H1	Transparansi Digital → Kepercayaan Publik	0.624	9.831	0.000	Diterima
H2	Kepercayaan Publik → Partisipasi Warga	0.538	8.204	0.000	Diterima
H3	Transparansi Digital → Reputasi Pemerintah → Partisipasi	0.293	4.627	0.000	Diterima (mediasi)
H4	Transparansi Digital × Kesenjangan Digital → Partisipasi	-0.146	2.371	0.018	Diterima (moderasi negatif)

Transparansi digital terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik (H1), dan kepercayaan publik juga secara signifikan meningkatkan partisipasi warga negara (H2). Hasil ini mendukung asumsi bahwa keterbukaan informasi digital oleh pemerintah mampu memperkuat kepercayaan masyarakat dan mendorong keterlibatan aktif dalam layanan e-government. Selain itu, reputasi pemerintah berperan sebagai mediator dalam memperkuat pengaruh transparansi terhadap partisipasi warga (H3). Sementara itu, kesenjangan digital terbukti memoderasi secara negatif pengaruh transparansi digital terhadap partisipasi (H4), yang berarti bahwa efek positif transparansi menjadi lemah di wilayah dengan tingkat kesenjangan digital yang tinggi.

### C. Visualisasi Model Struktural Penelitian

Untuk memberikan gambaran visual mengenai hubungan antar konstruk dalam model, visualisasi SEM-PLS ditampilkan pada Gambar 1 Diagram ini menunjukkan arah pengaruh dan nilai koefisien pada masing-masing jalur.



Gambar 3. Visualisasi Model SEM-PLS: Transparansi Digital, Reputasi Pemerintah, dan Partisipasi Warga

Visualisasi model SEM-PLS pada Gambar 1 menunjukkan hubungan struktural antar konstruk dalam penelitian ini, yaitu Transparansi Digital, Kepercayaan Publik, Reputasi Pemerintah, Partisipasi Warga, dan Kesenjangan Digital sebagai variabel moderator. Dalam diagram tersebut terlihat bahwa Transparansi Digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Publik dengan koefisien jalur sebesar 0.624, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keterbukaan informasi digital dari pemerintah, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat yang terbentuk. Selanjutnya, Kepercayaan Publik juga terbukti berpengaruh positif terhadap Partisipasi Warga dengan nilai koefisien 0.538, mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi masyarakat dalam layanan e-government dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap integritas dan akuntabilitas pemerintah.

Selain itu, hubungan antara Transparansi Digital dan Partisipasi Warga juga dimediasi secara signifikan oleh Reputasi Pemerintah dengan koefisien sebesar 0.293. Ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap reputasi pemerintah dapat memperkuat pengaruh keterbukaan informasi terhadap keterlibatan warga. Sementara itu, variabel Kesenjangan Digital memoderasi hubungan antara Transparansi Digital dan Partisipasi Warga secara negatif, dengan koefisien -0.146. Artinya, di wilayah yang memiliki tingkat kesenjangan digital tinggi, pengaruh positif dari transparansi digital terhadap partisipasi menjadi berkurang. Temuan ini menekankan pentingnya pemerataan akses digital agar kebijakan e-government dapat berjalan secara inklusif dan efektif dalam meningkatkan partisipasi publik.

#### D. Temuan Kualitatif dari Wawancara Pemangku Kepentingan

Sebagai pelengkap dari temuan kuantitatif, penelitian ini juga mengumpulkan data kualitatif melalui wawancara mendalam dengan 15 pemangku kepentingan di bidang e-government dari tiga negara (Indonesia, Malaysia, dan Thailand). Hasil wawancara dianalisis dengan pendekatan thematic analysis dan menghasilkan tiga temuan utama. Pertama, informan menyatakan bahwa kualitas platform digital pemerintah seringkali tidak inklusif, terutama bagi kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah, seperti warga pedesaan dan lansia. Kedua, informan menekankan bahwa kecepatan respon pemerintah dalam menyampaikan informasi dan menangani keluhan publik merupakan faktor utama dalam membangun reputasi dan kepercayaan publik. Ketiga, mayoritas responden menilai bahwa kebijakan transparansi digital perlu disertai program literasi digital nasional agar seluruh warga dapat secara efektif mengakses dan memahami informasi pemerintah. Temuan kualitatif ini memperkuat hasil analisis model, terutama pada dimensi mediasi reputasi dan moderasi kesenjangan digital. Narasi para informan juga menyoroti pentingnya aspek sosial dan struktural yang tidak sepenuhnya tercermin dalam angka statistik. Oleh karena itu, pendekatan campuran dalam penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas transparansi digital dalam memperkuat partisipasi warga negara.

## Discussion

Penelitian ini menegaskan bahwa inisiatif transparansi digital dalam e-Government mampu membentuk ekosistem kepercayaan yang lebih kuat antara pemerintah dan warga negara di Asia Tenggara. Melalui pendekatan *Design Science Research* dan validasi empiris menggunakan SEM-PLS, ditemukan bahwa keterbukaan informasi digital bukan hanya berdampak pada kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat

partisipasi aktif warga dalam proses tata kelola. Artinya, sistem digital yang dirancang secara inklusif dan responsif dapat berfungsi sebagai katalisator keterlibatan sipil dalam pemerintahan digital modern.

Temuan ini secara substansial menjawab hipotesis utama bahwa transparansi digital memiliki hubungan positif dengan kepercayaan publik dan bahwa kepercayaan tersebut berdampak signifikan terhadap partisipasi warga negara. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa reputasi pemerintah memainkan peran mediatif yang memperkuat efek transparansi, sementara kesenjangan digital terbukti sebagai faktor moderasi negatif. Penemuan ini konsisten dengan temuan [19], yang menunjukkan bahwa penggunaan internet meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah melalui peningkatan rasa aman. Studi lain oleh [20] menyoroti bahwa inisiatif e-government yang transparan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

Studi ini juga mendukung temuan dari [15], yang menunjukkan bahwa transparansi digital yang dirancang dengan elemen interaktivitas, keterbukaan data, dan aksesibilitas yang tinggi dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan, terutama dalam konteks layanan digital yang responsif dan partisipatif. Namun, hasil ini sekaligus menantang temuan [21], yang menunjukkan bahwa transparansi tidak secara otomatis mendorong kepercayaan jika tidak disertai reformasi institusional dan perubahan budaya birokrasi. Dalam konteks Asia Tenggara, keterbatasan dalam kualitas layanan dan kesenjangan akses menjadi isu sentral yang menurunkan potensi dampak positif transparansi digital suatu poin yang juga dikuatkan dalam studi oleh [22] yang menekankan bahwa desain sistem digital tanpa orientasi sosial cenderung tidak menghasilkan keterlibatan publik yang merata.

Keterbatasan studi ini mencakup keterfokusan geografis pada tiga negara (Indonesia, Malaysia, Thailand), serta penerapan sistem transparansi dalam bentuk prototype, bukan implementasi berskala nasional. Ini menyisakan pertanyaan penting mengenai bagaimana sistem serupa akan berfungsi dalam konteks yang lebih kompleks, misalnya di negara dengan stabilitas politik rendah atau infrastruktur digital yang minim. Selain itu, faktor seperti trust asymmetry dan digital political literacy belum diuji secara eksplisit sebagai komponen penting dalam efektivitas e-Government [23].

Ekstensi penelitian ini dapat diarahkan pada penerapan sistem transparansi digital berbasis kecerdasan buatan (AI) dan blockchain untuk mendeteksi respons warga secara real-time dan memastikan integritas data publik, seperti disarankan oleh [24]. Selain itu, pendekatan longitudinal yang memantau evolusi kepercayaan publik pasca-implementasi dapat memperkaya literatur mengenai perubahan perilaku warga dalam jangka panjang [25]. Di masa depan, integrasi antara smart participation platforms dan kebijakan inklusif berbasis literasi digital perlu diuji lebih lanjut, terutama dalam konteks demokrasi digital di negara-negara Global South.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkap bahwa transparansi digital dalam e-government memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan publik dan partisipasi warga di Asia Tenggara, khususnya di Indonesia, Malaysia, dan Thailand. Temuan empiris menunjukkan bahwa keterbukaan informasi melalui platform digital tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga mendorong keterlibatan aktif warga dalam layanan publik. Namun, kesenjangan digital terbukti menjadi faktor penghambat yang melemahkan dampak positif transparansi, terutama di wilayah dengan akses teknologi yang belum merata. Reputasi pemerintah juga berperan sebagai mediator kunci dalam memperkuat hubungan antara transparansi digital dan partisipasi warga.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis dengan memasukkan negara-negara Asia Tenggara lainnya yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi berbeda, seperti Filipina atau Kamboja, untuk memperkaya pemahaman tentang dinamika transparansi digital di kawasan ini. Selain itu, studi mendalam tentang peran kecerdasan buatan (AI) dan blockchain dalam meningkatkan integritas dan akuntabilitas sistem e-government dapat menjadi fokus menarik. Pendekatan longitudinal juga disarankan untuk mengukur dampak jangka panjang transparansi digital terhadap kepercayaan publik dan partisipasi warga, terutama dalam konteks perubahan kebijakan atau krisis politik. Terakhir, penelitian tentang strategi literasi digital untuk mengurangi kesenjangan akses teknologi perlu dikembangkan agar inisiatif e-government dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zhongming Song et al, "AIPE-Active Heteroleptic Iridium Complexes Showing Piezochromic Luminescence," pp. 1–39, 2023.
- [2] R. M. Mushi, "Assessing the factors influencing intention to use e-government in Tanzania: the perspective of trust, participation and transparency," *J. Electron. Bus. Digit. Econ.*, vol. 3, no. 2, pp. 156–169, 2024, doi: 10.1108/jebde-08-2023-0017.
- [3] G. P. Herrera, M. Constantino, J. J. Su, and A. Naranpanawa, "The use of ICTs and income distribution in Brazil: A machine learning explanation using SHAP values," *Telecomm. Policy*, vol. 47, no. 8, p. 102598, 2023, doi: 10.1016/j.telpol.2023.102598.
- [4] S. C. Chuah, A. A. Mohamad Arshad, and A. Mohd Arifin, "Adoption intention of e-government application for public health risk communication: Risk information, social media competence and trust in the government," *J. Public Health Res.*, vol. 13, no. 1, 2024, doi: 10.1177/22799036231217804.
- [5] S. Nookhao and S. Kiattisin, "Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective," *Heliyon*, vol. 9, no. 8, p. e18944, 2023, doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e18944.
- [6] S. Donio and E. Toch, "Neighborhood Disparities in Smart City Service Adoption," no. 2021, 2025.
- [7] K. J. Schiff, "Version of Record: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1773224724000935>," pp. 0–55, 2024.
- [8] E. Papagianni, A. Evgenidis, A. Tsagkanos, and V. Megalooikonomou, "Tourism Demand in the Face of Geopolitical Risk: Insights From a Cross-Country Analysis," *J. Travel Res.*, 2023, doi: 10.1177/00472875231206539.
- [9] D. Adade and W. T. de Vries, "An extended TOE framework for local government technology adoption for citizen participation: insights for city digital twins for collaborative planning," *Transform. Gov. People, Process Policy*, vol. 19, no. 1, pp. 53–73, 2024, doi: 10.1108/TG-01-2024-0025.
- [10] M. I. Gariba, E. E. Arthur, and S. A. Odei, "Assessing the impact of public digitalization on sustainability: the mediating role of technological innovation in the context of the EU," *Discov. Sustain.*, vol. 5, no. 1, 2024, doi: 10.1007/s43621-024-00397-x.
- [11] R. Matheus, R. Faber, E. Ismagilova, and M. Janssen, "Digital transparency and the usefulness for open government," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 73, no. August, p. 102690, 2023, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102690.
- [12] K. E. Burns et al., "Development and validation of the Trust in Government measure (TGM)," *BMC Public Health*, vol. 23, no. 1, pp. 1–14, 2023, doi: 10.1186/s12889-023-16974-0.
- [13] K. S. Ali and A. R. Faroque, "Addressing the complexity of the digital divide and the role of government in addressing it: Role of government in bridging the digital divide," *Foster. Sustain. Businesses Emerg. Econ. Impact Technol.*, pp. 127–145, 2023, doi: 10.1108/978-1-80455-640-520231009.
- [14] A. Almuqrin, I. Mutambik, A. Alomran, J. Gauthier, and M. Abusharhah, "Factors Influencing Public Trust in Open Government Data," *Sustain.*, vol. 14, no. 15, 2022, doi: 10.3390/su14159765.
- [15] J. P. Ripamonti, "Does being informed about government transparency boost trust? Exploring an overlooked mechanism," *Gov. Inf. Q.*, vol. 41, no. 3, p. 101960, 2024, doi: 10.1016/j.giq.2024.101960.
- [16] M. López-Aguado, L. Gutiérrez-Provecho, J. Quintanal Díaz, and J. L. García Llamas, "Social exclusion and the digital divide," *J. E-Learning Knowl. Soc.*, vol. 18, no. 3, pp. 74–82, 2022, doi: 10.20368/1971-8829/1135660.
- [17] B. Roxas, "E-governance and sustainable human development in Asia: a dynamic institutional path perspective," *J. Asian Bus. Econ. Stud.*, vol. 32, no. 1, pp. 15–27, 2024, doi: 10.1108/JABES-02-

- 2024-0076.
- [18] J. Villodre, "A three-model approach to understand social media-mediated transparency in public administrations," *Int. Rev. Adm. Sci.*, 2024, doi: 10.1177/00208523241261896.
- [19] Z. Wang, H. Liu, T. Li, L. Zhou, and M. Zhou, "The Impact of Internet Use on Citizens' Trust in Government: The Mediating Role of Sense of Security," *Systems*, vol. 11, no. 1, pp. 1–19, 2023, doi: 10.3390/systems11010047.
- [20] J. Jopang, S. Aryatama, M. Muazzinah, Q. Qamal, and A. Ansar, "Exploring the Relationship Between E-Government, Transparency, and Citizen Trust in Government Services," *Glob. Int. J. Innov. Res.*, vol. 2, no. 6, pp. 1354–1363, 2024, doi: 10.59613/global.v2i6.206.
- [21] M. Lounsbury, "The Problem of Institutional Trust," *Organ. Stud.*, vol. 44, no. 2, pp. 308–310, 2023, doi: 10.1177/01708406221131415.
- [22] S. Nosratabadi, T. Atobishi, and S. Hegedűs, "Social Sustainability of Digital Transformation: Empirical Evidence from EU-27 Countries," *Adm. Sci.*, vol. 13, no. 5, pp. 1–18, 2023, doi: 10.3390/admsci13050126.
- [23] T. T. Ting *et al.*, "Digital government: Social media as a mediator in technology acceptance with political knowledge, interest, and participation," *Online J. Commun. Media Technol.*, vol. 14, no. 4, p. e202454, 2024, doi: 10.30935/ojcm/15145.
- [24] F. Glaser, F. Hawlitschek, and B. Notheisen, "Blockchain As a Platform For Artificial Intelligence (AI) Transparency," *Bus. Transform. through Blockchain*, pp. 121–143, 2025, doi: 10.1007/978-3-319-98911-2\_4.
- [25] D. Bruch *et al.*, "Second opinion programmes in Germany: a mixed-methods study protocol," *BMJ Open*, vol. 11, no. 2, pp. 1–8, 2021, doi: 10.1136/bmjopen-2020-045264.