

Peran Penggunaan Platform Digital Pemerintah Kabupaten Rembang dalam Membangun Kepercayaan Publik

Wiwik Mugiyono, Sutono, Mulyanto

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Muria Kudus

Kudus, Jawa Tengah Indonesia

wiwik.mugiyono@gmail.com, sutono@umk.ac.id, mulyanto@umk.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation in government has encouraged local governments to improve public service quality and strengthen public trust through the utilization of digital platforms. The Rembang Regency Government utilizes various digital platforms including websites, mobile applications, and social media to enhance transparency, interaction, and public communication effectiveness. This study aims to analyze the role of government digital platforms in building public trust and identify supporting and inhibiting factors using SWOT, IFAS, and EFAS analysis. This research employs a descriptive qualitative method using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The results indicate that digital platforms play an important role in increasing transparency and public engagement. The main strengths lie in information openness and platform diversity, while the weaknesses include limited digital literacy and system integration. Opportunities arise from increasing digital adoption in society, while threats include digital divide and misinformation. The recommended strategies include strengthening platform integration, improving content quality, and enhancing digital literacy. Transparency and responsiveness are identified as key factors in building public trust through digital government platforms.

Keywords: *digital platform, public trust, digital government, SWOT analysis, public communication*

ABSTRAK

Transformasi digital pemerintahan mendorong pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat melalui pemanfaatan platform digital. Pemerintah Kabupaten Rembang memanfaatkan berbagai platform digital seperti website layanan publik, aplikasi mobile, dan media sosial untuk meningkatkan transparansi, interaksi, serta efektivitas komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran penggunaan platform digital pemerintah dalam membangun kepercayaan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat melalui pendekatan SWOT, IFAS, dan EFAS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan platform digital pemerintah berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan komunikasi publik. Faktor kekuatan utama terletak pada keterbukaan informasi dan keberagaman platform digital, sedangkan kelemahan utama terletak pada keterbatasan literasi digital masyarakat dan integrasi sistem. Peluang yang tersedia berupa peningkatan penggunaan teknologi digital oleh masyarakat, sedangkan ancaman berupa kesenjangan akses teknologi dan penyebaran informasi yang tidak valid. Strategi yang direkomendasikan adalah penguatan integrasi platform, peningkatan kualitas

konten digital, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan responsivitas merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan publik melalui platform digital pemerintah.

Kata kunci: platform digital, kepercayaan publik, komunikasi digital, SWOT, IFAS, EFAS

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat. Kepercayaan publik merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pemerintah Kabupaten Rembang telah memanfaatkan berbagai platform digital seperti website layanan publik, aplikasi mobile, dan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pelayanan publik. Platform tersebut digunakan untuk menyampaikan informasi, menerima aduan masyarakat, serta meningkatkan transparansi pemerintahan.

Namun demikian, efektivitas penggunaan platform digital dalam membangun kepercayaan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang dihadapi antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya interaksi dua arah, serta belum optimalnya integrasi sistem digital pemerintah.

Digital government requires not only technology adoption but also effective communication strategies to build trust and engagement. Public trust is influenced by transparency, responsiveness, and consistency of information delivered through digital platforms.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran penggunaan platform digital Pemerintah Kabupaten Rembang dalam membangun kepercayaan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat melalui analisis SWOT.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap penggunaan platform digital Pemerintah Kabupaten Rembang.

Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi penggunaan platform digital pemerintah.

Pendekatan IFAS dan EFAS digunakan untuk memberikan pembobotan terhadap faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mempengaruhi efektivitas platform digital pemerintah.

The SWOT approach provides a strategic framework to evaluate internal strengths and external opportunities in digital government implementation.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Platform Digital Pemerintah

Pemerintah Kabupaten Rembang menggunakan berbagai platform digital yang meliputi:

- Website layanan pengaduan masyarakat
- Website keterbukaan informasi publik
- Open data
- Aplikasi mobile layanan publik
- Media sosial

Platform digital tersebut digunakan untuk meningkatkan transparansi dan pelayanan publik. Penggunaan platform digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi secara lebih cepat dan mudah.

Digital platforms enable governments to improve service accessibility and increase public engagement through online communication channels.

Analisis SWOT

Strengths

- Ketersediaan berbagai platform digital
- Transparansi informasi publik
- Akses informasi yang mudah
- Dukungan kebijakan pemerintah

Weaknesses

- Literasi digital masyarakat rendah
- Integrasi sistem belum optimal
- Keterbatasan SDM
- Interaksi publik masih rendah

Opportunities

- Peningkatan penggunaan internet
- Dukungan transformasi digital
- Perkembangan teknologi
- Partisipasi masyarakat meningkat

Threats

- Kesenjangan digital
- Informasi hoaks
- Keamanan data
- Ketergantungan teknologi

Analisis IFAS

Faktor Internal

Scor tertinggi IFAS:3,22

Kekuatan utama terletak pada transparansi informasi dan keberagaman platform digital yang digunakan pemerintah.

Analisis EFAS

Faktor Eksternal

Total EFAS: **3,28**

Peluang utama terletak pada meningkatnya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat.

Analisis IFAS dan EFAS Skor yang diperoleh pembobotan dan rating

No	Platform digital	Skor IFAS	Skor EFAS	Urutan Dominan
1	LAPOR (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat)	2,89	2,95	2
2	PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)	3,22	3,28	1
3	Open Data (Rembang satu data)	2,71	2,79	8
4	Rembang Gemilang Mobile	2,45	2,84	7
5	Facebook (Pekab Rembang)	2,83	2,85	6
6	Instagram (@pemkabrembang)	3,10	2,87	4
7	Tiktok (@rembang)	2,92	2,88	3
8	Youtube (Pekab Rembang Official)	2,88	2,85	5

Matriks SWOT

Strategi SO

- Pengembangan layanan digital
- Peningkatan transparansi
- Penguatan komunikasi publik

Strategi WO

- Peningkatan literasi digital
- Pelatihan SDM
- Integrasi sistem

Strategi ST

- Peningkatan keamanan sistem
- Pengelolaan informasi publik

Strategi WT

- Evaluasi berkala
- Penguatan kebijakan digital

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform digital berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Transparansi informasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Public trust increases when government communication is transparent and responsive. Digital platforms provide an opportunity for governments to establish direct communication with citizens.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital dan integrasi sistem yang belum optimal.

Digital literacy remains a key challenge in developing countries where technology adoption is uneven.

Kepercayaan publik dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas informasi, transparansi, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penggunaan platform digital Pemerintah Kabupaten Rembang berperan dalam membangun kepercayaan publik melalui peningkatan transparansi dan komunikasi publik.

Faktor kekuatan utama terletak pada keterbukaan informasi dan keberagaman platform digital. Faktor kelemahan utama terletak pada keterbatasan literasi digital dan integrasi sistem.

Transparansi dan responsivitas merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan publik melalui platform digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2023). *Public trust and governance*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.