

Transparansi Dan Digital Governance Dalam Pelayanan Publik: Perbandingan Indonesia Dan Korea Selatan

Nur Fitriani Agustin
Universitas Yudharta Pasuruan
Email: agustinnurfitriani@gmail.com

Abstract

This article aims to analyze the implementation of transparency and digital governance in public services through a comparative study between Indonesia and South Korea. This research uses a literature review method, reviewing reputable scientific journals, international organization reports, and government digital regulations and policies in both countries. The results of the study indicate that South Korea has successfully integrated transparency and digital technology systematically through a mature and integrated e-government system, while Indonesia still faces challenges such as system fragmentation, limited institutional capacity, and a digital literacy gap. These findings confirm that digital governance plays a strategic role in increasing transparency, efficiency, and accountability in public services. Theoretically, this article contributes to the enrichment of comparative governance studies, while practically, it provides policy recommendations for strengthening public service reform in Indonesia.

Keywords: *Transparency, Digital Governance, Public Services, Indonesia, South Korea.*

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis penerapan transparansi dan digital governance dalam pelayanan publik melalui studi perbandingan antara Indonesia dan Korea Selatan. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan menelaah jurnal ilmiah bereputasi, laporan organisasi internasional, serta regulasi dan kebijakan digital pemerintahan di kedua negara. Hasil kajian menunjukkan bahwa Korea Selatan berhasil mengintegrasikan transparansi dan teknologi digital secara sistematis melalui sistem e-government yang matang dan terintegrasi, sementara Indonesia masih menghadapi tantangan berupa fragmentasi sistem, keterbatasan kapasitas kelembagaan, serta kesenjangan literasi digital. Temuan ini menegaskan bahwa digital governance berperan strategis dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Secara teoretis, artikel ini berkontribusi pada pengayaan kajian governance komparatif, sedangkan secara praktis memberikan rekomendasi kebijakan bagi penguatan reformasi pelayanan publik di Indonesia.

Kata kunci: *Transparansi, Digital Governance, Pelayanan Publik, Indonesia, Korea Selatan.*

Pendahuluan

Transformasi administrasi publik kontemporer ditandai dengan semakin kuatnya peran teknologi digital dalam mendorong keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan. Sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa integrasi *digital governance* terutama melalui sistem e-government mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik dengan menyediakan akses langsung kepada informasi pemerintahan, mempercepat proses administratif, serta memperluas partisipasi masyarakat dalam pengawasan kebijakan publik (Paselle et al., n.d.; Setyanto et al., 2025). Digital governance tidak lagi sekadar mekanisme teknis, namun juga semakin dipahami sebagai elemen kunci tata kelola modern yang dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan melalui keterbukaan data dan

layanan yang mudah diakses (Ardelia & Yuadi, 2023). Dengan demikian, ekspektasi terhadap keterbukaan informasi dan akses layanan yang responsif semakin mendorong pemerintah di berbagai negara untuk mengimplementasikan strategi digital menyeluruh dalam tata kelola pelayanan publik (*Paselle et al., n.d.; Setyarto et al., 2025*).

Dalam kerangka good governance, transparansi merupakan prinsip fundamental yang menjamin keterbukaan informasi, akuntabilitas, serta partisipasi publik dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Transparansi tidak hanya dimaknai sebagai ketersediaan informasi, tetapi juga sebagai mekanisme yang memungkinkan masyarakat untuk memahami, memantau, dan mengevaluasi kinerja pemerintah. transparansi, akuntabilitas publik sulit diwujudkan karena masyarakat tidak memiliki dasar informasi yang memadai untuk melakukan pengawasan (Dwiyanto, 2011). Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai *digital governance*, dipandang mampu memperkuat prinsip transparansi melalui penyediaan akses informasi yang cepat, real-time, dan mudah dijangkau oleh Masyarakat. Digital governance berpotensi menciptakan budaya keterbukaan dan meningkatkan akuntabilitas publik (Bertot et al., 2010). Pemerintahan yang transparan dan terdigitalisasi cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi (of Finance – Finland & Governance Department, n.d.).

Indonesia dan Korea Selatan merupakan dua negara dengan tingkat perkembangan digital governance yang berbeda. Korea Selatan sering dijadikan rujukan global dalam pengembangan e-government dan pelayanan publik digital yang transparan dan efisien (Digital Government Index, 2020; Eom, 2014). Sebaliknya, Indonesia masih berada pada tahap penguatan integrasi sistem, kapasitas kelembagaan, dan literasi digital masyarakat (Dwiyanto & Agus, 2015; *Public Expenditure and Financial Accountability Assessment: Federal Democratic Republic of Ethiopia (Tigray National Regional State)*, 2019). Perbedaan tersebut menjadikan studi perbandingan ini relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan transparansi berbasis digital dalam pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk membandingkan penerapan transparansi dan digital governance dalam pelayanan publik di Indonesia dan Korea Selatan. Kebaruan (novelty) kajian ini terletak pada analisis keterkaitan antara tingkat integrasi sistem digital pemerintahan dan efektivitas transparansi pelayanan publik, yang masih relatif terbatas dibahas dalam studi administrasi publik komparatif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi pustaka. Data diperoleh melalui penelaahan jurnal internasional bereputasi, buku akademik, laporan lembaga internasional seperti OECD dan World Bank, serta peraturan perundang-undangan dan dokumen kebijakan resmi pemerintah Indonesia dan Korea Selatan. Pemilihan Korea Selatan sebagai negara pembanding didasarkan pada reputasinya sebagai salah satu negara dengan sistem digital governance paling maju di dunia. Analisis data dilakukan secara deskriptif-komparatif dengan tahapan: (1) identifikasi konsep dan indikator transparansi serta digital governance, (2) analisis kebijakan dan praktik pelayanan publik digital di masing-masing negara, dan (3) perbandingan temuan untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta faktor penentu keberhasilan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang

komprehensif mengenai penerapan transparansi dan digital governance dalam konteks pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

A. Transparansi dan Digital Governance di Indonesia

Penerapan digital governance di Indonesia ditandai dengan pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta berbagai layanan e-government di tingkat pusat dan daerah. SPBE dirancang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi digital. Landasan normatif transparansi pelayanan publik di Indonesia antara lain Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Ketentuan & Pasal, n.d.), dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (*UU Nomor 25 Tahun 2009*, n.d.). Meskipun kerangka regulasi telah tersedia, implementasi digital governance di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Fragmentasi sistem informasi antar instansi dan daerah menyebabkan rendahnya interoperabilitas data (Dwiyanto & Agus, 2015).

Selain itu, kesenjangan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur digital antar wilayah turut memengaruhi kualitas pelayanan publik digital. Tingkat kematangan GovTech di Indonesia masih berada pada kategori menengah, terutama dalam aspek integrasi layanan dan pemanfaatan data (*Public Expenditure and Financial Accountability Assessment: Federal Democratic Republic of Ethiopia (Tigray National Regional State)*, 2019). Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya transparansi pelayanan publik. Masyarakat sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi pelayanan yang akurat dan mutakhir, sehingga tujuan digital governance untuk meningkatkan akuntabilitas belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem dan kapasitas kelembagaan menjadi agenda penting dalam reformasi pelayanan publik digital di Indonesia.

B. Transparansi dan Digital Governance di Korea Selatan

Korea Selatan dikenal sebagai salah satu negara dengan sistem e-government paling maju di dunia. Keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen politik yang kuat, investasi teknologi yang berkelanjutan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia birokrasi. Pemerintah Korea Selatan mengembangkan sistem digital terintegrasi yang mencakup berbagai layanan publik, mulai dari administrasi kependudukan hingga perizinan usaha. Salah satu inovasi penting adalah OPEN System (Online Procedures Enhancement for Civil Applications), yang dirancang untuk meningkatkan transparansi dan mencegah korupsi dengan membuka seluruh proses pelayanan publik secara daring. Sistem ini berhasil mengurangi peluang penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Eom, 2014). Selain itu, platform Government 24 memungkinkan warga mengakses berbagai layanan publik secara terpadu melalui satu portal digital. Digital governance di Korea Selatan tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Digital Government Index, 2020; Knowles & Riccucci, 2001). Integrasi sistem yang tinggi serta budaya birokrasi berbasis kinerja menjadi faktor kunci keberhasilan penerapan transparansi berbasis digital di negara tersebut.

C. Analisis Perbandingan Indonesia dan Korea Selatan

Perbandingan antara Indonesia dan Korea Selatan menunjukkan perbedaan signifikan dalam tingkat kematangan digital governance. Korea Selatan unggul dalam integrasi sistem,

konsistensi kebijakan, serta kapasitas kelembagaan yang mendukung transparansi pelayanan publik. Sebaliknya, Indonesia masih menghadapi tantangan struktural berupa fragmentasi sistem dan ketimpangan kapasitas antar daerah. Meskipun demikian, Indonesia memiliki potensi besar untuk mengembangkan digital governance yang lebih transparan melalui penguatan regulasi, integrasi sistem SPBE, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Pembelajaran dari Korea Selatan menunjukkan bahwa keberhasilan digital governance tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada komitmen tata kelola, reformasi kelembagaan, dan budaya transparansi birokrasi.

Kesimpulan

Artikel ini menyimpulkan bahwa transparansi dan digital governance merupakan elemen kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Studi perbandingan menunjukkan bahwa Korea Selatan lebih berhasil dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan prinsip transparansi dibandingkan Indonesia, khususnya melalui sistem digital yang terintegrasi dan budaya birokrasi yang mendukung akuntabilitas. Kebaruan kajian ini menegaskan bahwa keberhasilan transparansi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi digital, tetapi juga oleh tingkat integrasi sistem, kapasitas kelembagaan, dan komitmen tata kelola. Oleh karena itu, Indonesia perlu memperkuat integrasi digital governance, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta mendorong budaya transparansi sebagai strategi reformasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ardelia, S. I. M., & Yuadi, I. (2023). Digital Government Dalam Menciptakan Transparansi Pelayanan Publik: Suatu Analisis berdasarkan Perspektif Bibliometrik. *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 7(2), 111. <https://doi.org/10.30742/tb.v7i2.2937>
- 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>
- Digital Government Index* (OECD Public Governance Policy Papers, Vol. 03). (2020). <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, & Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Eom, S.-J. (2014). *Improving Governmental Transparency in Korea: Toward Institutionalized and ICT-Enabled Transparency**.
- Ketentuan, B. I., & Pasal, U. (n.d.). *REPUBLIK INDONESIA-2*.
- Knowles, E. A., & Riccucci, N. M. (2001). Drug Testing in the Public Sector: An Interpretation Grounded in Rosenbloom's Competing-Perspectives Model. *Public Administration Review*, 61(4), 424–431. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00046>
- of Finance – Finland, M., & Governance Department, P. (n.d.). *Policy brief 4/2019 – The Role of Public Governance in Strengthening Trust*.
- Paselle, E., Indarto, K., & Rande, S. (n.d.). *Digital Governance in Public Administration: Enhancing Transparency Through E-Government Platforms*. <https://thejoas.com/index.php/>

Nur Fitriani Agustin

Public Expenditure and Financial Accountability Assessment: Federal Democratic Republic of Ethiopia (Tigray National Regional State). (2019). World Bank, Washington, DC.
<https://doi.org/10.1596/34061>

Setyarto, D. B., Alimuddin, Mulyaningsih, & Judijanto, L. (2025). The role of e-government in increasing transparency and accountability of public administration in the digital era. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(2), 1771–1783.
<https://doi.org/10.55214/25768484.v9i2.4908>

UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).