



EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL PADA POLRESTA KOTA SERANG DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK DI KOTA SERANG

Muhammad Reyhan Tertiawan ^{1*}, Yeni Widyastuti²

^{1,2} Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari, 2026

Accepted Januari, 2026

Available online Januari, 2026

6661210145@untirta.ac.id

yeni.widyastuti@untirta.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

Digital-based public services have become an important aspect of government efforts to improve service quality for the community. In the context of police services, Polresta Serang Kota has developed various digital services, including SKCK Online, SIM Online, ETLE, and online public complaints. However, several issues are still found in the delivery of these services, such as technical system constraints, low utilization of digital services, and the continued dominance of manual service procedures. These conditions affect the quality of services perceived by the public and potentially influence public trust in the police institution. This study aims to analyze the effectiveness of digital police services at Polresta Serang Kota in enhancing public trust in Serang City. This research employs a

quantitative approach using a survey method involving 132 respondents who have used digital police services. The effectiveness of digital services is measured using the DeLone and McLean (2003) effectiveness model, which consists of system quality, information quality, and service quality, while public trust is measured based on the theory proposed by Welch, Hinnant, and Moon (2005), covering integrity, dependence, and competence. Data analysis was conducted using statistical analysis with the assistance of SPSS software. The results indicate that system quality, information quality, and service quality influence public trust in Polresta Serang Kota. These findings suggest that the effectiveness of digital services plays an important role in shaping public perceptions of the integrity, dependence, and competence of the police institution. Therefore, improving the quality of digital police services is an important factor in strengthening public trust in Polresta Serang Kota.

Keywords: *Digital services, Effectiveness, Public trust, Police services, e-government*

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemenuhan kebutuhan

*Corresponding author

E-mail addresses: 6661210145@untirta.ac.id



masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan responsif terhadap aspirasi warga negara. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses, pemerintah Indonesia mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem berbasis digital yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan konsep *e-government*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi berbasis internet oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hadilinatih & Aco, 2023).

Upaya digitalisasi pelayanan publik diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) diamanatkan untuk mewujudkan pelayanan publik berbasis elektronik yang terintegrasi. Kebijakan tersebut ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Katharina & Jaweng, 2020). Penerapan SPBE secara nasional menunjukkan perkembangan yang positif, yang tercermin dari peningkatan Indeks SPBE Nasional sebagaimana disajikan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 1. Indeks SPBE Nasional

Tahun	Indeks SPBE	Kategori
2021	2,24	Baik
2023	2,34	Baik
2024	2,79	Baik

Sumber: Kementerian PANRB (2024)

Peningkatan nilai Indeks SPBE Nasional menunjukkan adanya kemajuan dalam transformasi digital pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penilaian Indeks SPBE yang mencakup berbagai instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat kematangan digitalisasi pemerintahan. Kemajuan ini sejalan dengan temuan Susilawati dkk. (2024) yang menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik telah terbukti meningkatkan efisiensi dan transparansi, meskipun masih menghadapi sejumlah tantangan teknis yang perlu segera diatasi agar kualitas layanan dapat lebih konsisten. Di tingkat daerah, Provinsi Banten turut mengadopsi kebijakan SPBE melalui Peraturan Gubernur Nomor 19 Tahun 2021. Capaian Indeks SPBE pemerintah daerah menunjukkan bahwa sebagian besar daerah di Provinsi Banten telah memperoleh predikat baik. Namun demikian, capaian Indeks SPBE Kota

Serang pada tahun 2023 masih berada pada kelompok bawah dibandingkan daerah lain di Provinsi Banten, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 2 Indeks SPBE Pemerintah Daerah di Provinsi Banten Tahun 2023

No	Nama Daerah	Indeks	Predikat
1	Kabupaten Tangerang	3,37	Baik
2	Kabupaten Serang	3,23	Baik
3	Kabupaten Lebak	3,22	Baik
4	Kota Tangerang Selatan	3,18	Baik
5	Kabupaten Pandeglang	3,14	Baik
6	Kota Tangerang	2,97	Baik
7	Kota Serang	2,60	Baik
8	Kota Cilegon	2,30	Cukup

Sumber: Kementerian PANRB (2024)

Berdasarkan tabel tersebut, capaian Indeks SPBE Kota Serang menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Serang belum sepenuhnya optimal, antara lain dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata.

Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Indeks kepuasan pelayanan publik Kota Serang menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan beberapa daerah lain di Provinsi Banten. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya digitalisasi pelayanan publik di Kota Serang belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Daton, 2023).

Dalam konteks pelayanan kepolisian, tantangan digitalisasi pelayanan publik juga dihadapi oleh Polresta Serang Kota. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia, kualitas pelayanan Polresta Serang Kota masih menunjukkan adanya permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini tercermin dari posisi Polresta Serang Kota yang berada pada peringkat terbawah dalam pemeringkatan pelayanan Polres di wilayah Polda Banten (Ombudsman RI dalam M. Rizal, 2024). Kondisi tersebut mendorong perlunya inovasi pelayanan berbasis digital sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kepolisian. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, Kepolisian Republik Indonesia mengembangkan Super App Presisi sebagai platform pelayanan digital yang mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian, seperti SKCK Online, SIM Online, ETLE, dan pengaduan masyarakat. Integrasi digital dipandang sebagai



strategi keberlanjutan pelayanan publik, sehingga digitalisasi tidak hanya bersifat jangka pendek tetapi menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan modern (Irfan, 2024)

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan kepolisian di Polresta Serang Kota masih menghadapi berbagai permasalahan. Pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya berjalan optimal, sementara pelayanan manual masih mendominasi dalam beberapa jenis layanan. Kondisi ini dipengaruhi oleh kendala teknis sistem, keterbatasan sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Permasalahan tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan kepolisian dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan publik yang belum optimal berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, termasuk kepolisian. Van de Walle dalam Prasetyo et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan publik. Dalam konteks pelayanan kepolisian, kepercayaan masyarakat terhadap Polri masih menghadapi tantangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, transparansi, dan akuntabilitas, termasuk pada tingkat daerah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas digitalisasi pelayanan publik dan penerapan *e-government*, kajian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan digital kepolisian di tingkat daerah serta kaitannya dengan kepercayaan publik masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus kajian empiris mengenai efektivitas pelayanan digital kepolisian di Polresta Serang Kota dengan mengaitkannya pada aspek kepercayaan publik. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan digital kepolisian di Polresta Serang Kota dalam meningkatkan kepercayaan publik. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai indikator efektivitas pelayanan digital kepolisian.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan efektivitas pelayanan digital pada Polresta Serang Kota serta tingkat kepercayaan publik masyarakat Kota Serang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel penelitian secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Lokasi penelitian dilaksanakan di Polresta Serang Kota, dengan objek penelitian berupa pelayanan kepolisian berbasis digital yang meliputi SKCK Online, SIM Online, ETLE, dan layanan pengaduan masyarakat. Penelitian ini dilakukan sesuai dengan periode pengumpulan data yang tercantum dalam penyusunan skripsi.

*Corresponding author

E-mail addresses: 6661210145@untirta.ac.id



Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Serang yang pernah menggunakan layanan digital Polresta Serang Kota. Teknik penentuan sampel menggunakan cluster sampling, di mana kluster dibentuk berdasarkan jenis layanan digital kepolisian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 132 responden, yang dinilai telah mewakili karakteristik populasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator efektivitas pelayanan digital menurut DeLone dan McLean (2003) yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta indikator kepercayaan publik menurut Welch, Hinnant, dan Moon (2005) yang mencakup integritas, ketergantungan, dan kompetensi. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis statistik deskriptif, serta analisis hubungan antarvariabel untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan digital dan kepercayaan publik. Hasil analisis digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

3. Hasil Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach menunjukkan nilai lebih dari 0,7, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel. Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan data terdistribusi normal, sedangkan uji linearitas menunjukkan hubungan yang linear antara variabel efektivitas pelayanan digital dan kepercayaan publik. Temuan ini memperkuat dasar analisis bahwa instrumen dan data yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk dilakukan pengujian lebih lanjut. Selain itu, Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital di Polresta Serang Kota berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,12. Nilai ini diperoleh dari hasil pengukuran terhadap persepsi masyarakat pengguna layanan digital kepolisian, yang mencakup SKCK Online, SIM Online, ETLE, dan Pengaduan Masyarakat. Secara kuantitatif, capaian *mean* tersebut menunjukkan bahwa pelayanan digital telah dinilai mampu memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan mekanisme pelayanan manual.

A. Efektivitas Pelayanan Digital Polresta Serang Kota

Mengacu pada model efektivitas sistem informasi DeLone & McLean (2003), indikator penggunaan (*use*) dan manfaat bersih (*net benefit*) memperoleh nilai rata-rata tertinggi, masing-masing sebesar 3,24. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat

*Corresponding author

E-mail addresses: 6661210145@untirta.ac.id



merasakan manfaat langsung dari penerapan layanan digital, terutama dalam penghematan waktu, kejelasan alur pelayanan, serta fleksibilitas dalam mengakses layanan kepolisian. Tingginya tingkat penggunaan layanan digital juga mencerminkan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kepolisian secara mandiri. Indikator kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing memperoleh nilai mean 3,17, yang menunjukkan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, serta tahapan pelayanan telah disampaikan secara cukup jelas dan mudah dipahami oleh pengguna. Pada layanan ETLE, misalnya, kejelasan informasi mengenai bukti pelanggaran dan mekanisme penindakan dinilai meningkatkan transparansi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lufpi et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik berkontribusi terhadap persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital.

Sementara itu, indikator kepuasan pengguna memperoleh nilai mean 3,18, yang menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan digital yang diberikan, meskipun masih terdapat kendala teknis dalam pelaksanaannya. Adapun indikator kualitas sistem memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,04, yang menunjukkan masih adanya persoalan terkait stabilitas sistem, kecepatan akses, serta gangguan teknis pada aplikasi. Secara kuantitatif, temuan ini menandakan bahwa kualitas sistem menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian untuk meningkatkan efektivitas pelayanan digital secara menyeluruh.

B. Fase Pembentukan Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Digital

Kepercayaan publik dalam pelayanan digital tidak terbentuk secara instan, melainkan berkembang melalui proses bertahap yang dipengaruhi oleh ekspektasi awal masyarakat, pengalaman penggunaan layanan, serta penilaian terhadap risiko dan keamanan sistem. Mayer et al. (1995) dalam Haning (2022) menyatakan bahwa kepercayaan institusional dibangun melalui tiga elemen utama, yaitu kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*), dan kebajikan (*benevolence*). Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, ketiga elemen tersebut tercermin melalui kompetensi aparatur, transparansi informasi, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Perkembangan e-government mendorong terjadinya pergeseran konsep kepercayaan publik, dari kepercayaan yang semula berorientasi pada figur dan institusi, menuju kepercayaan yang berbasis pada sistem digital (*digital trust*). Menurut Bannister dan Connolly (2020) menegaskan bahwa dalam pelayanan digital pemerintah, masyarakat tidak hanya menilai kinerja aparatur sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga menilai keandalan teknologi, keamanan data, serta konsistensi sistem yang

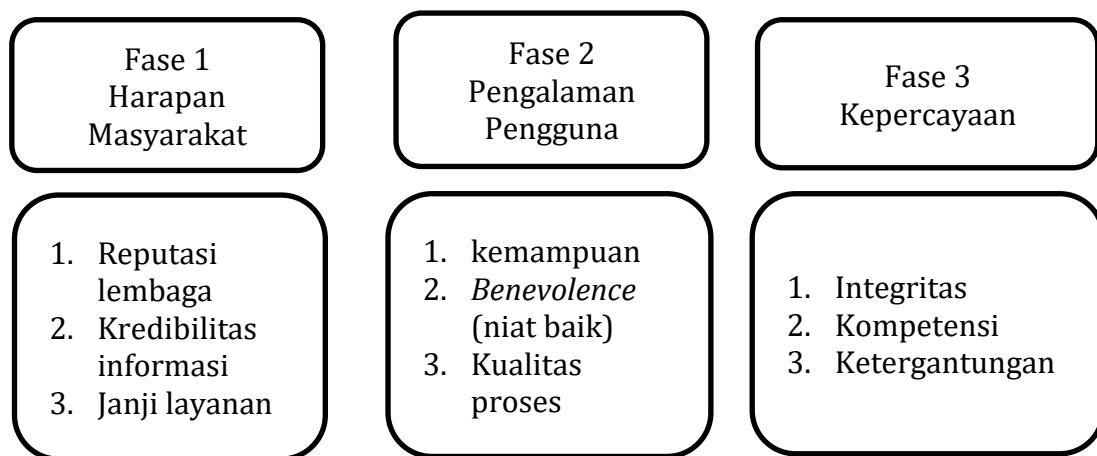
*Corresponding author

E-mail addresses: 6661210145@untirta.ac.id

digunakan. Dengan demikian, kepercayaan publik dalam pelayanan digital merupakan hasil interaksi antara faktor manusia, sistem teknologi, dan pengalaman pengguna.

Untuk memahami proses tersebut secara lebih sistematis, pembentukan kepercayaan publik dalam pelayanan digital dapat dijelaskan melalui tiga fase utama, yaitu fase ekspektasi awal, fase interaksi dan serta fase konfirmasi nilai. Kerangka ini menggambarkan bahwa kepercayaan publik berkembang secara progresif seiring dengan pengalaman masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital kepolisian.

Gambar 1. Fase Pembentukan Kepercayaan Publik dalam Pelayanan Digital Kepolisian



Sumber: Mayer et al. (1995); Welch, Hinnant, & Moon (2005); Bannister & Connolly (2020)

Pada fase ekspektasi awal, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital kepolisian dibentuk berdasarkan reputasi lembaga, kredibilitas informasi, serta janji layanan yang disampaikan melalui platform digital. Pada tahap ini, masyarakat umumnya belum memiliki pengalaman langsung, sehingga persepsi kepercayaan masih bersifat normatif dan sangat dipengaruhi oleh citra institusi kepolisian secara umum. Fase interaksi dan evaluasi merupakan tahap penting di mana ekspektasi awal masyarakat diuji melalui pengalaman nyata dalam menggunakan layanan digital. Kompetensi aparaturnya dalam mengelola sistem, niat baik institusi (*benevolence*), serta kualitas proses pelayanan menjadi faktor penentu dalam membangun atau justru melemahkan kepercayaan publik. Dalam penelitian ini, tingginya nilai pada indikator penggunaan dan manfaat bersih menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat praktis dari pelayanan digital, terutama dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kejelasan alur pelayanan.

Fase konfirmasi nilai merupakan tahap akhir dalam pembentukan kepercayaan



publik, di mana masyarakat melakukan penilaian menyeluruh terhadap integritas, keandalan (*dependability*), dan legitimasi institusi kepolisian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator integritas dan kompetensi memperoleh nilai relatif lebih tinggi dibandingkan indikator ketergantungan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun masyarakat menilai kepolisian cukup profesional dan transparan, masih terdapat keraguan untuk sepenuhnya bergantung pada layanan digital. Keraguan tersebut berkaitan erat dengan meningkatnya fenomena *cyber anxiety*, yaitu kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi, risiko kebocoran informasi, serta stabilitas sistem digital. Alalwan et al. (2022) menyatakan bahwa persepsi risiko dan keamanan siber memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dalam layanan digital pemerintah. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi dan kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam menjamin perlindungan data, keandalan sistem, serta konsistensi pelayanan secara berkelanjutan.

C. Kepercayaan Publik terhadap Layanan Digital Polresta Serang Kota

Kepercayaan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepolisian, khususnya dalam konteks pelayanan berbasis digital yang melibatkan penggunaan data pribadi masyarakat. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat kepercayaan publik terhadap layanan digital Polresta Serang Kota berada pada kategori cukup baik, dengan variasi nilai antarindikator. Indikator kompetensi memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,14, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aparatur kepolisian memiliki kemampuan yang memadai dalam menyelenggarakan pelayanan, baik secara langsung maupun melalui sistem digital. Penilaian ini mencerminkan persepsi profesionalitas dan kemampuan institusi dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Indikator integritas menunjukkan bahwa masyarakat menilai adanya upaya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan digital. Hal ini sejalan dengan temuan Soewito & Aminah (2024) yang menegaskan bahwa kepercayaan publik terhadap *e-government* sangat dipengaruhi oleh kedua aspek tersebut, sehingga integritas aparatur menjadi faktor kunci dalam membangun legitimasi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Penerapan sistem digital dinilai mampu mengurangi potensi penyimpangan dan meningkatkan keterbukaan proses pelayanan, sehingga memperkuat persepsi integritas institusi kepolisian. Sebaliknya, indikator ketergantungan (*dependability*) memperoleh nilai terendah dengan mean 3,08. Nilai ini menunjukkan masih adanya keraguan masyarakat dalam sepenuhnya bergantung pada layanan digital kepolisian, terutama terkait keamanan data pribadi dan keandalan sistem. Kekhawatiran ini tidak terlepas dari maraknya kasus kebocoran data pada layanan digital pemerintah di



tingkat nasional, yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keamanan layanan digital secara umum (Ramadani, 2021).

D. Hubungan Efektivitas Pelayanan Digital dan Kepercayaan Publik

Hasil analisis inferensial menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara efektivitas pelayanan digital dan kepercayaan publik, dengan nilai koefisien korelasi $R = 0,774$. Secara kuantitatif, nilai ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan digital cenderung diikuti oleh peningkatan kepercayaan publik terhadap Polresta Serang Kota. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik, dengan koefisien regresi $\beta = 0,392$ dan nilai signifikansi $p < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,599 menunjukkan bahwa sebesar 59,9% variasi kepercayaan publik dapat dijelaskan oleh efektivitas pelayanan digital, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa aspek-aspek efektivitas layanan digital—seperti kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan memiliki kontribusi nyata terhadap pembentukan kepercayaan publik. Hasil ini sejalan dengan pandangan Van de Walle dalam Prasetyo et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

E. Partisipasi Masyarakat dan Kepercayaan publik

Kepercayaan publik yang terbentuk melalui efektivitas pelayanan digital berdampak pada meningkatnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan kepolisian berbasis digital. Meskipun partisipasi masyarakat tidak diukur sebagai variabel tersendiri dalam penelitian ini, tingginya nilai pada indikator penggunaan dan manfaat bersih menunjukkan adanya kecenderungan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan. Layanan SKCK Online dan SIM Online mendorong partisipasi administratif masyarakat, ETLE memperkuat persepsi penegakan hukum yang objektif dan transparan, sementara layanan Pengaduan Masyarakat membuka ruang pengawasan publik terhadap kinerja kepolisian. Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik, tetapi juga memperkuat hubungan antara institusi kepolisian dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Penutup

Hasil penelitian menjunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital Polresta Serang Kota berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,12. Nilai ini menunjukkan bahwa



masyarakat telah merasakan manfaat nyata dari digitalisasi, terutama dalam hal kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi prosedur. Namun, capaian tersebut sekaligus menegaskan bahwa kualitas sistem masih menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian. Stabilitas teknis dan kecepatan sistem belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, sehingga berpotensi mengurangi kepuasan pengguna dalam jangka panjang. Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada konsistensi sistem dalam memberikan pengalaman pelayanan yang andal.

Kepercayaan publik terhadap layanan digital Polresta Serang Kota berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 3,08. Nilai ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai menerima layanan digital sebagai bagian dari interaksi mereka dengan kepolisian, meskipun penerimaan tersebut belum sepenuhnya utuh. Temuan ini menandakan adanya keraguan masyarakat untuk sepenuhnya menggantungkan proses administrasi dan pelayanan pada sistem digital. Keraguan ini tidak hanya bersumber dari pengalaman teknis, tetapi juga dari fenomena *cyber-anxiety* yang dipicu oleh maraknya kasus kebocoran data nasional. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik lebih mudah tumbuh melalui dimensi yang berkaitan dengan perilaku aparatur, seperti kompetensi dan integritas, sementara kepercayaan yang bersandar pada sistem digital masih lemah karena masyarakat belum sepenuhnya yakin terhadap keandalan dan keamanan sistem tersebut.

Secara statistik, nilai korelasi $R = 0,774$ menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara efektivitas pelayanan digital dan kepercayaan publik. Artinya, semakin baik kualitas sistem, informasi, dan layanan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polresta Serang Kota. Namun, nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,599$ menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan digital hanya mampu menjelaskan sekitar 60% variasi kepercayaan publik, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan digital, tetapi juga oleh faktor lain seperti literasi digital masyarakat, pengalaman negatif terhadap layanan daring, serta persepsi risiko akibat kebocoran data. Dengan demikian, efektivitas pelayanan digital memang menjadi faktor dominan, tetapi bukan satu-satunya penentu terbentuknya kepercayaan publik.

Analisis efektivitas secara keseluruhan memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan kepolisian memang telah mendorong peningkatan kepercayaan publik. Namun, kepercayaan yang terbentuk masih bersifat rapuh (*fragile trust*). Hal tersebut terjadi karena kepercayaan publik belum sepenuhnya kuat. Kerentanan ini terlihat dari lemahnya dimensi ketergantungan, kualitas sistem yang masih belum optimal, serta fenomena *cyber-anxiety*



yang membuat masyarakat mudah kehilangan keyakinan terhadap keamanan data. Kondisi ini mencerminkan adanya celah kepercayaan (*trust gap*) yang harus segera ditutup. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui penyederhanaan aplikasi sehingga lebih berorientasi pada pengguna. Temuan ini sejalan dengan kebijakan SPBE yang menekankan peningkatan aksesibilitas pelayanan publik melalui sistem digital yang berorientasi pada pengguna (Choirunnisa dkk., 2025). Selain itu, penguatan kualitas sistem juga perlu dilakukan melalui peningkatan infrastruktur digital dan pemeliharaan berkala, disertai penerapan standar keamanan data yang transparan agar masyarakat merasa lebih aman dan percaya dalam menggunakan layanan daring. Selain itu, literasi digital masyarakat perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi publik agar pengguna merasa lebih aman dan percaya diri dalam memanfaatkan layanan daring. Penelitian ini menegaskan bahwa angka-angka statistik bukan sekadar hasil pengukuran, melainkan representasi dari dinamika kepercayaan publik yang kompleks. Oleh karena itu, Polresta Serang Kota perlu menindaklanjuti temuan ini dengan kebijakan yang berorientasi pada simplifikasi layanan digital, penguatan sistem, dan perlindungan data, sehingga kepercayaan publik tidak hanya cukup baik, tetapi dapat berkembang menjadi kokoh dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Hadilinatih, B., & Aco, F. (2023). Pengantar e-governance dan e-service.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia (Masugeng, Ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Daton, D. B. (2023). Rapor pelayanan publik pemerintah daerah tahun 2023. Ombudsman RI.
- M. Rizal. (2024). Peringkat pemerintah daerah di Banten tentang kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2024. Fakta Banten.
- Prasetyo, K., Kriswibowo, A., et al. (2022). Public trust pada pemerintah daerah dalam penanganan pandemi COVID-19. 8(April), 25–38.
- Lufpi, B., Hutapea, G., et al. (2023). Sistem terintegrasi untuk mewujudkan big data Polri guna peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.

<https://www.jstor.org/stable/258792>

- 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>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2020). The future ain't what it used to be: Forecasting the impact of ICT on the public sphere. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101410. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101410>
- Shandler, R., & Gomez, M. A. (2022). The hidden threat of cyber-attacks – undermining public confidence in government. *Journal of Information Technology & Politics*, 20(4), 359–374. <https://doi.org/10.1080/19331681.2022.2112796>
- Susilawati, K., Kurniawati, D., Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia. *Pallangga Praja*, 6(1), 45–56. <https://doi.org/10.1234/pallangga.v6i1.456>
- Irfan, B. (2024). Studi literatur tentang integrasi digital dalam perspektif pelayanan publik berkelanjutan. *Trajectories Journal, Universitas Indonesia Timur*, 12(2), 77–89. <https://doi.org/10.5678/trajectories.v12i2.789>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik, Universitas Airlangga*, 3(1), 101–115. <https://doi.org/10.2468/jap.v3i1.101>
- Soewito, K., & Aminah, A. (2024). Potret kepercayaan publik, good governance, dan e-government di Indonesia. Surabaya: CV Amerta Media. <https://doi.org/10.9876/amerta.2024.321>