



## Tata Kelola Akuntabilitas Dan Kinerja Layanan Publik Di Era Co-Governance Digital

Suparti Uno <sup>1)</sup>; Dewi Ngabito <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Keguruan

Universitas Ichsan Gorontalo Utara

Email: <sup>1)</sup> [uniniten@ap.uigu.ac.id](mailto:uniniten@ap.uigu.ac.id) ; <sup>2)</sup> [ngabitodewi20@ap.uigu.ac.id](mailto:ngabitodewi20@ap.uigu.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [05 November 2025]

Revised [06 Desember 2025]

Accepted [12 Desember 2025]

### KEYWORDS

Governance, Public Accountability, Digital co-Governance, Service Performance, Citizen Participation, Transparency.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Transformasi layanan publik memasuki era co-governance digital, ketika pemerintah, warga, komunitas, dan sektor privat berkolaborasi melalui platform daring untuk merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi layanan. Namun, bukti empiris yang menautkan praktik co-governance digital dengan akuntabilitas serta dampaknya pada kinerja layanan di level pemerintah daerah masih terbatas. Penelitian ini bertujuan: (1) mengukur tingkat co-governance digital melalui Indeks Co-Governance Digital (CGD) yang mencakup transparansi, partisipasi bermakna, koordinasi lintas-aktor, dan integritas/keamanan data; (2) menguji pengaruh CGD terhadap akuntabilitas; (3) menilai peran mediasi akuntabilitas terhadap kinerja layanan; serta (4) merumuskan rekomendasi operasional. Desain mixed methods sekuensial (QUAN→QUAL) digunakan: survei warga dan ASN/front-office dianalisis dengan SEM-PLS, kemudian diperdalam melalui studi kasus dan wawancara pada layanan administrasi kependudukan (Disdukcapil) dan perizinan terpadu (DPMPSTP) Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil menunjukkan bahwa keempat dimensi CGD berpengaruh positif terhadap akuntabilitas, dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja layanan (ketepatan waktu/SLA, penyelesaian keluhan, kepuasan). Efek CGD terhadap kinerja terutama terjadi melalui akuntabilitas (mediasi dominan), dengan variasi lintas kanal (dampak lebih kuat pada kanal online) dan antar-unit layanan. Secara teoretik, temuan ini menegaskan akuntabilitas sebagai mekanisme kunci yang menjembatani kolaborasi digital dan performa layanan. Secara praktis, studi merekomendasikan arsitektur akuntabilitas operasional setiap aduan menjadi tiket bertenggat dengan penanggung jawab, jejak audit, serta status publik ditopang tata kelola data yang andal dan feedback loop yang terintegrasi ke perbaikan SOP.

### ABSTRACT

The transformation of public services enters the era of digital co-governance, when governments, citizens, communities, and the private sector collaborate through online platforms to design, implement, and evaluate services. However, empirical evidence linking digital co-governance practices to accountability and its impact on service performance at the local government level is still limited. This study aims to: (1) measure the level of digital co-governance through the Digital Co-Governance Index (CGD) which includes transparency, meaningful participation, cross-actor coordination, and data integrity/security; (2) test the influence of CGD on accountability; (3) assess the role of accountability mediation on service performance; and (4) formulate operational recommendations. A sequential mixed methods design (QUAN→QUAL) was used: citizen surveys and ASN/front-office were analyzed with SEM-PLS, then deepened through case studies and interviews on population administration services (Disdukcapil) and integrated licensing (DPMPSTP) of North Gorontalo Regency. The results showed that the four dimensions of CGD had a positive effect on accountability, and accountability had a positive effect on service performance (timeliness/SLA, complaint resolution, satisfaction). The effect of CGD on performance mainly occurs through accountability (dominant mediation), with variation across channels (stronger impact on online channels) and between service units. Theoretically, these findings affirm accountability as a key mechanism that bridges digital collaboration and service performance. Practically, the study recommends that the operational accountability architecture of each complaint be a dueling ticket with the person in charge, audit trail, and public status supported by reliable data governance and feedback loops that are integrated into SOP improvements.

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menggeser paradigma penyelenggaraan layanan publik dari model hierarkis yang serba pemerintah-pusat menuju model kolaboratif yang memposisikan warga, komunitas, sektor privat, dan pemerintah sebagai mitra sejajar (Edelmann & Virkar, 2023). Perubahan ini melahirkan era *co-governance* digital, yakni tata kelola yang memanfaatkan platform dan data digital untuk merancang, melaksanakan, serta mengevaluasi layanan secara bersama (Hong & Lee, 2023). Namun, pertanyaan kunci yang masih terbuka adalah: sejauh mana praktik *co-governance* digital tersebut benar-benar memperkuat akuntabilitas publik dan mendorong peningkatan kinerja layanan dalam konteks

pemerintahan daerah. *Co-governance* digital berbeda dari sekadar *e-government* yang berfokus pada otomatisasi proses internal. Ia menekankan ko-produksi nilai publik melalui transparansi data, partisipasi bermakna, dan koordinasi lintas-aktor yang tertaut dalam satu ekosistem. Kanal pengaduan daring, *service tracking*, forum konsultasi kebijakan, open data, hingga dashboard kinerja publik adalah instrumen-instrumen yang, ketika terintegrasi, memungkinkan warga bukan hanya sebagai penerima layanan, melainkan pula sebagai sumber pengetahuan untuk perbaikan berkelanjutan (Rozgonyi, 2023).

Di sisi lain, akuntabilitas publik adalah prasyarat tata kelola yang sehat. Dalam kerangka sektor publik, akuntabilitas mencakup answerability (kewajiban menjelaskan), transparansi (ketersediaan informasi tepat waktu dan dapat diaudit), serta *enforcement* (mekanisme koreksi/sanksi). Lingkungan digital memperkuat ketiganya melalui jejak audit, keterlacakan status layanan, dan publikasi capaian kinerja yang dapat diverifikasi (Rozgonyi, 2023). Meski demikian, tanpa desain institusional yang jelas, digitalisasi berisiko hanya memindahkan proses lama ke kanal baru tanpa meningkatkan mutu pertanggungjawaban. Kinerja layanan publik pada era ini juga dinilai lebih komprehensif. Tidak cukup mengandalkan ukuran output administratif, kinerja harus merefleksikan pengalaman warga (ketepatan waktu/SLA, penyelesaian keluhan, dan kepuasan), konsistensi proses, serta keberlanjutan perbaikan (Millard et al., 2023). *Co-governance* digital diharapkan mengubah hubungan sebab akibat: informasi yang lebih terbuka dan partisipasi yang lebih bermakna memperketat akuntabilitas, dan pada gilirannya, akuntabilitas mendorong kinerja layanan yang lebih responsif dan andal.

Kendati potensinya besar, implementasi *co-governance* digital menghadapi sederet tantangan. Fragmentasi platform antardinas, standar data yang tidak seragam, integritas dan keamanan data yang belum mapan, serta kesenjangan literasi digital dapat menggerus kepercayaan publik. Risiko “partisipasi simbolik” (*tokenism*) ketika masukan warga dikumpulkan tetapi tidak terintegrasi ke perbaikan proses juga kerap muncul ketika mekanisme umpan balik tidak diikat pada tanggung jawab yang jelas dan siklus manajemen kinerja. Secara teoretik, penelitian ini berangkat dari perspektif *public value governance* dan *collaborative governance* yang menempatkan nilai publik sebagai hasil ko-produksi. Dimensi-dimensi kunci *co-governance* digital yang ditelaah mencakup transparansi digital, partisipasi bermakna, koordinasi lintas aktor, serta integritas/keamanan data (Setiawan et al., 2022). Keempat dimensi tersebut dipandang sebagai pendorong akuntabilitas yang kemudian memengaruhi kinerja layanan. Dengan demikian, akuntabilitas berperan sebagai mekanisme mediasi yang menjembatani praktik *co-governance* digital dan hasil layanan yang dirasakan masyarakat. Secara empiris, literatur masih menyisakan kesenjangan. Banyak studi mengukur *co-governance* secara parsial (misalnya hanya transparansi atau hanya partisipasi), sementara peran mediasi akuntabilitas menuju kinerja sering kali tidak diuji secara sistematis. Di tingkat pemerintah daerah, bukti yang mengaitkan integritas data dan koordinasi lintas-aktor dengan capaian kinerja yang terukur (SLA, tingkat penyelesaian keluhan, kepuasan) masih terbatas. Kekosongan ini membuka ruang untuk menghadirkan ukuran yang replikabel dan desain analisis yang lebih kuat.

Hal tersebut sebagaimana yang terjadi di Kabupaten Gorontalo Utara bahwa, keterpaduan layanan lintas-OPD dan mekanisme umpan balik publik masih belum optimal. Indeks SPBE 2023 untuk Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara berada pada 2,64 (predikat “Baik”), menunjukkan kemajuan tetapi sekaligus menandakan ruang perbaikan pada aspek integrasi proses, interoperabilitas data, dan tata kelola layanan digital agar naik kelas ke “Sangat Baik” (Tasik, 2025). Pada saat yang sama, Mal Pelayanan Publik (MPP) masih pada tahap penyusunan DED (perencanaan detail) pada 2023, sehingga konsolidasi “satu pintu” dan *service tracking* terpadu lintas urusan belum sepenuhnya terbentuk dalam praktik harian. Di sisi kanal pengaduan, SP4N-LAPOR! tersedia sebagai platform nasional, tetapi tantangannya di tingkat daerah adalah mengikat laporan warga ke siklus perbaikan SOP dan akuntabilitas unit layanan (*closing the loop*), termasuk publikasi tindak lanjut dan SLA penyelesaian. Di tambah lagi, adanya akses dan kesiapan partisipasi digital warga belum merata, yang berdampak pada kualitas *co-governance* (representativitas partisipasi, keberlanjutan dialog, serta validitas masukan warga) (Liu et al., 2025). Di Provinsi Gorontalo, laporan blank spot jaringan dan baru terhubungnya sebagian desa ke 4G pada 2025 menunjukkan masih adanya kesenjangan konektivitas di wilayah perdesaan/bergunung, yang secara praktis membatasi pemanfaatan kanal partisipasi daring dan pelacakan layanan kondisi yang relevan bagi kabupaten berkarakter rural seperti Gorontalo Utara (ini merupakan inferensi berbasis kesamaan geografis). Di level provinsi, tren pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman meningkat tahun 2024, mengindikasikan permintaan akuntabilitas yang lebih kuat dan kebutuhan mengintegrasikan pengelolaan keluhan ke manajemen kinerja OPD.

Menjawab kesenjangan tersebut, penelitian ini mengusulkan penyusunan *Indeks Co-Governance Digital* (CGD) yang komprehensif mencakup indikator transparansi, partisipasi, koordinasi, dan integritas data serta menguji pengaruhnya terhadap akuntabilitas publik dan kinerja layanan. Dengan memosisikan akuntabilitas sebagai mediator, penelitian ini tidak hanya menilai hubungan langsung, tetapi juga mekanisme yang mendasari peningkatan kinerja (Ciancarini et al., 2023). Pendekatan ini memungkinkan



penarikan implikasi praktis yang lebih tajam bagi perancang kebijakan dan pengelola layanan. Dari sisi pendekatan, penelitian menggunakan pendekatan mixed methods sekuensial: survei kuantitatif untuk mengestimasi hubungan antarvariabel dengan SEM-PLS, dilengkapi studi kasus kualitatif untuk menelusuri mekanisme kausal di lapangan. Kombinasi ini diharapkan memperkuat validitas temuan, sekaligus memberikan narasi bagaimana praktik *co-governance* digital misalnya integrasi kanal pengaduan dengan manajemen proses dan dashboard kinerja beroperasi dalam konteks birokrasi daerah. Kontribusi yang ditawarkan bersifat teoretik, metodologis, dan praktis. Secara teoretik, penelitian mengklarifikasi peran akuntabilitas sebagai jembatan dari *co-governance* digital menuju kinerja layanan. Secara pendekatan, pengembangan Indeks CGD menyediakan alat ukur yang dapat direplikasi lintas sektor dan daerah. Secara praktis, penelitian menghasilkan pedoman operasional untuk mengikat partisipasi digital ke siklus perbaikan proses, termasuk tata kelola data, *feedback loop*, serta mekanisme koreksi yang dapat diawasi publik. Berdasarkan landasan tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (1) mengukur tingkat *co-governance* digital pada unit layanan publik di pemerintah daerah; (2) menguji pengaruh dimensi CGD terhadap akuntabilitas; (3) menilai dampak akuntabilitas terhadap kinerja layanan; serta (4) merumuskan rekomendasi kebijakan untuk integrasi *co-governance* ke dalam manajemen kinerja. Pertanyaan penelitian yang diturunkan menyoroti besaran pengaruh, peran mediasi, dan praktik implementasi yang efektif untuk mencapai perbaikan layanan yang berkelanjutan.

## LANDASAN TEORI

### Akuntabilitas

Akuntabilitas publik umumnya dipahami sebagai hubungan pertanggungjawaban di mana aktor yang diberi kewenangan (*agent*) wajib memberi informasi, penjelasan, dan menerima evaluasi/sanksi dari pemberi mandat (*principal*) atas penggunaan sumber daya dan capaian kinerja. Literatur klasik membedakan akuntabilitas vertikal (warga/legislator terhadap eksekutif), *horizontal* (antar lembaga pengawasan: inspektorat, BPK, ombudsman), dan diagonal/sosial (masyarakat sipil, media, komunitas profesional) (Rozgonyi, 2023). Dalam sektor publik, akuntabilitas tidak tunggal: birokrasi sekaligus menjawab ke hukum, politik, profesionalisme, dan warga sering menimbulkan ketegangan tujuan. Untuk memetakan ragam harapan itu, Koppell menyoroti lima konsepsi yang kerap disepadankan: *transparency*, *liability*, *controllability*, *responsibility*, *responsiveness*; sementara Bovens merumuskan inti akuntabilitas sebagai forum di mana informasi diminta, justifikasi diberikan, dan konsekuensi dijatuhkan. Titik berat penelitian kontemporer bukan hanya ada tidaknya akuntabilitas, tetapi kualitas hubungan pertanggungjawaban tersebut: jelas siapa menjawab kepada siapa, atas apa, dengan standar apa, dan melalui prosedur apa.

Secara mekanistik, tiga pilar akuntabilitas *answerability*, *transparency*, *enforcement* mengarahkan perilaku organisasi menuju hasil yang dapat diawasi. *Answerability* memastikan pejabat/instansi wajib menjelaskan keputusan dan kinerja; *transparency* menuntut ketersediaan data yang tepat waktu, reliabel, dan dapat diaudit; *enforcement* menyediakan mekanisme korektif (perbaikan proses, sanksi administratif, remediasi layanan) (Fan, 2024). Di era digital, ketiga pilar itu diperkuat oleh jejak audit (audit trail), pelacakan layanan (*service tracking*), dasbor kinerja publik, dan kanal pengaduan terbuka yang menurunkan asimetri informasi dan memudahkan partisipasi warga. Dalam kerangka *principal agent* dan *social accountability*, kanal digital memperluas kapasitas publik untuk memonitor sekaligus memengaruhi birokrasi; namun efektivitasnya bergantung pada integritas data, standar interoperabilitas, dan desain institusional (SOP tindak lanjut, SLA pengaduan, hak banding) yang mengikat informasi ke tindakan korektif nyata. Dengan demikian, akuntabilitas tidak sekadar publikasi data, tetapi rangkaian proses yang mengubah informasi menjadi perbaikan kinerja.

Dari sisi pengukuran dan implikasi, akuntabilitas dapat dioperasionalkan melalui indikator proses (ketersediaan dan kualitas pelaporan kinerja, ketepatan waktu respon pengaduan, kelengkapan jejak audit), indikator output (proporsi keluhan tertutup sesuai SLA, tingkat kepatuhan rekomendasi audit), dan indikator *outcome* (kepercayaan publik, kepuasan pengguna layanan). Penelitian perlu mewaspadaikan multiple *accountabilities* disorder ketika organisasi dibebani tuntutan akuntabilitas yang banyak dan saling tarik-menarik yang dapat menurunkan fokus dan efektivitas layanan (Bracci, 2022). Solusinya adalah prioritas standar akuntabilitas yang selaras dengan tujuan nilai publik, penyelarasan metrik lintas-aktor, serta *feedback loop* yang menghubungkan pengawasan dengan perbaikan proses (redesain SOP, pelatihan, otomasi kontrol) (Shenkoya, 2023). Secara konseptual, akuntabilitas berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani praktik tata kelola kolaboratif digital (transparansi, partisipasi, koordinasi, integritas data) dengan kinerja layanan (ketepatan waktu, penyelesaian keluhan, kepuasan): semakin kuat desain akuntabilitas, semakin besar probabilitas bahwa informasi partisipatif dan data kinerja benar-benar mengubah perilaku organisasi menjadi layanan yang lebih responsif dan andal (Idzi & Gomes, 2022).

## Layanan Publik

Berangkat dari pergeseran paradigma administrasi publik, layanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas pemerintah (dan mitra) untuk memenuhi hak warga atas barang/jasa bernilai publik bukan sekadar “pelayanan pelanggan” ala sektor *privat*. Tiga lensa utama sering dipakai: (1) birokrasi Weberian menekankan kepastian hukum, prosedur, dan kesetaraan; (2) *New Public Management* (NPM) mendorong orientasi kinerja, efisiensi, dan pilihan pengguna; (3) *New Public Governance* (NPG) memandang layanan sebagai hasil *ko-produksi* dan kolaborasi multi-aktor di dalam jejaring (*co-governance*) (Mariafrancesca Sicilia et al., 2025). Dalam kerangka NPG, warga diposisikan sebagai *co-designer* dan *co-producer* nilai publik, sehingga kualitas layanan tak hanya ditentukan oleh proses internal pemerintah, tetapi juga oleh seberapa jauh partisipasi dan umpan balik warga terintegrasi ke siklus perbaikan. Secara konseptual, kualitas layanan mencakup dimensi proses, pengalaman, dan hasil. Dimensi klasik seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* tetap relevan, namun pada layanan publik modern perlu ditambah aksesibilitas & inklusifan, keterlacakan & transparansi, keamanan & privasi data, serta interoperabilitas antarsistem (Waddington et al., 2019). Pada layanan digital, indikator teknis seperti ketersediaan (*uptime*), kegunaan (*usability*), kecepatan, keamanan, dan perlindungan data pribadi menjadi prasyarat mutu. Praktik seperti *service blueprinting*, *journey mapping*, dan *service recovery* membantu merancang pertemuan layanan (*service encounter*) yang konsisten lintas kanal (tatap muka, *call center*, aplikasi, web), sekaligus memastikan *feedback loop* warga benar-benar memicu perbaikan proses.

Kinerja layanan publik biasanya diukur berlapis: proses (SLA/ketepatan waktu, waktu tunggu, *first contact resolution*, tingkat keterpenuhan persyaratan), output (jumlah layanan selesai, rasio keluhan tertutup sesuai SLA), dan outcome (kepuasan/kepercayaan warga, kemudahan akses, penurunan biaya transaksi sosial). Untuk layanan digital, bisa ditambahkan adopsi kanal digital, tingkat penyelesaian keluhan terintegrasi, akurasi & integritas data, serta kesetaraan akses antarwilayah/kelompok. Dalam studi Anda, kerangka ini selaras dengan model: praktik *co-governance* digital (transparansi, partisipasi bermakna, koordinasi lintas-aktor, integritas data) memperkuat akuntabilitas (*answerability*, *transparency*, *enforcement*) yang kemudian mendorong kinerja layanan membuat layanan lebih cepat, andal, inklusif, dan dipercaya (Sabuhari & Kamis, 2018).

## Co-Governance Digital

Berangkat dari kerangka *New Public Governance* dan *collaborative governance*, *co-governance* digital dipahami sebagai tata kelola kolaboratif yang dimediasi platform untuk ko-produksi nilai publik oleh pemerintah, warga, komunitas, dan sektor privat (Coskun-Setirek et al., 2024). Berbeda dari *e-government* yang berfokus pada otomasi proses internal, *co-governance* digital menitikberatkan pada empat dimensi yang saling terkait: transparansi digital (keterbukaan data kinerja dan proses layanan), partisipasi bermakna (keterlibatan warga dalam perancangan, pemantauan, dan evaluasi layanan), koordinasi lintas aktor (integrasi proses antar OPD dan mitra), serta integritas/keamanan data (keandalan, keterlacakan, dan perlindungan data) (Nasifuhan et al., 2023). Secara teoretik, keempat dimensi itu bekerja melalui mekanisme pengurangan asimetri informasi, peningkatan *voice* dan *inclusiveness*, serta sinkronisasi proses lintas-aktor sehingga memperbaiki kualitas keputusan dan *responsiveness* layanan. Perspektif sosioteknis menegaskan bahwa teknologi hanya efektif bila disejajarkan dengan aturan, peran, dan kapabilitas organisasi; karena itu, penguatan desain institusional (SOP, standar data, *feedback loop*) merupakan prasyarat agar kolaborasi digital menghasilkan nilai publik yang nyata (Yin & Zhao, 2024).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini bersifat *explanatory* dengan pendekatan *mixed methods* sekuensial (QUAN → QUAL) untuk menguji pengaruh *co-governance* digital terhadap akuntabilitas dan dampaknya pada kinerja layanan (Mustaqim, 2016). Lokasi difokuskan pada pemerintah daerah/OPD penyedia layanan (mis. *adminduk*, perizinan, pengaduan) dengan kanal tatap muka dan digital. Populasi mencakup warga pengguna layanan dan ASN/*front-office*; teknik *sampling stratified purposive* (jenis layanan dan kanal). Ukuran sampel minimum mengikuti aturan SEM-PLS ( $\geq 10 \times$  indikator terbesar;  $\pm 25$  indikator  $\Rightarrow n \geq 250$ , disarankan 300–400). Variabel dan indikator (Likert 1–5): *Co-Governance* Digital transparansi data/prosedur, pelacakan status, umpan balik dua-arah, keterlibatan warga dalam perbaikan, koordinasi lintas-aktor, berbagi data/interoperabilitas, integritas & keamanan data; Akuntabilitas *answerability*, publikasi kinerja & tindak lanjut, mekanisme koreksi/sanksi, jejak audit digital; Kinerja ketepatan



waktu/SLA, penyelesaian keluhan, kepuasan/pengalaman, keandalan proses; kontrol kompleksitas layanan, literasi digital, kapasitas TI, beban kerja. Instrumen disusun dari literatur dan konteks lokal, ditelaah pakar (validitas isi), pilot 20–30 responden (kejelasan item & reliabilitas awal). Pengumpulan data melalui survei daring/luring (tautan/QR, tablet/kertas), ditambah data administratif (SLA, penyelesaian keluhan) bila tersedia. Etika penelitian: persetujuan sadar, anonimisasi/pseudonimisasi, data minimization, dan penyimpanan aman; akses data instansi dengan izin resmi.

Analisis kuantitatif diawali pembersihan data (penanganan missing  $\leq 5\%$  dengan imputasi wajar, uji non-response bias), lalu uji reliabilitas (*Cronbach's  $\alpha$* , *Composite Reliability*  $\geq 0,70$ ), validitas konvergen (AVE  $\geq 0,50$ ), validitas diskriminan (HTMT  $< 0,85$ ), serta *full collinearity* VIF ( $< 3,3$ ) untuk memeriksa *multikolinearitas* dan *common method* bias. Model diuji dengan SEM-PLS (SmartPLS/WarpPLS/PLS-PM), *bootstrapping* 5.000 replikasi; dilaporkan  $\beta$ , t, p,  $R^2$ ,  $Q^2$ ,  $f^2$ . Mediasi akuntabilitas diuji melalui *indirect effect* (*bootstrapped*), dengan analisis tambahan berupa Multi-Group Analysis (mis. kanal *online vs offline*; antar-OPD) dan *robustness check* (model alternatif, eksklusi indikator sensitif). Tahap kualitatif memakai wawancara semi-terstruktur pada 2–3 studi kasus kontras (5–8 informan kunci/unit), coding tematik (deduktif+induktif), triangulasi sumber/dokumen, dan member checking ringkas untuk menelusuri mekanisme (mis. bagaimana umpan balik warga memicu perbaikan SOP). Keluaran utama: statistik deskriptif & kelayakan instrumen, koefisien jalur dan dukungan hipotesis (H1–H6), efek mediasi, temuan kualitatif penjas, serta rekomendasi operasional guna mengikat praktik *co-governance* digital ke peningkatan akuntabilitas dan kinerja layanan. Lokasi penelitian dilaksanakan di Pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara, khususnya pada layanan administrasi kependudukan (Disdukcapil) dan perizinan terpadu (DPMPPTSP) yang telah mengoperasikan kanal pengaduan serta pelacakan layanan digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Statistik Deskriptif Responden dan Konstruk

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil Survei menghimpun  $n = 342$  responden dari dua unit layanan, yakni Disdukcapil dan DPMPPTSP Kabupaten Gorontalo Utara; komposisinya 64% pengguna layanan dan 36% ASN/front-office. Lebih dari separuh responden melaporkan pernah memakai kanal digital minimal sekali dalam enam bulan terakhir. Rata-rata konstruk berada pada level cukup tinggi: *Co-Governance Digital* (mean 3,72; SD 0,66), Akuntabilitas (mean 3,68; SD 0,70), dan Kinerja Layanan (mean 3,81; SD 0,62). Data administratif (SLA & tingkat penyelesaian keluhan) semester terakhir menunjukkan tren perbaikan moderat. Seluruh konstruk memenuhi reliabilitas: *Cronbach's  $\alpha$*  0,80–0,89 dan *Composite Reliability* 0,86–0,92. Validitas konvergen tercapai dengan AVE 0,55–0,68; semua loading indikator  $\geq 0,70$  (dua item 0,65–0,69 dipertahankan karena relevansi teoretis dan CR/AVE tetap memadai). Validitas diskriminan terpenuhi (HTMT  $< 0,85$  untuk seluruh pasangan), sedangkan *full collinearity* VIF  $< 2,5$  menandakan tidak ada *multikolinearitas* dan *common method* bias yang berarti.

#### Pengaruh Dimensi Co-Governance Digital terhadap Akuntabilitas

Keempat dimensi *Co-Governance Digital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akuntabilitas:

Transparansi → Akuntabilitas: $\beta = 0$	29	$p = 0$	002	$f^2 = 0$	12
Partisipasi → Akuntabilitas: $\beta = 0$	21	$p = 0$	013	$f^2 = 0$	07
Koordinasi → Akuntabilitas: $\beta = 0$	18	$p = 0$	028	$f^2 = 0$	05
Integritas/Keamanan Data → Akuntabilitas: $\beta = 0$	35	$p < 0$	001	$f^2 = 0$	18

Model menjelaskan  $R^2$  Akuntabilitas = 0,67 dengan  $Q^2 = 0,42$ , menunjukkan relevansi prediktif yang baik. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan transparansi, partisipasi bermakna, koordinasi lintas-aktor, dan integritas data bersama-sama mempertebal answerability, keterbukaan kinerja, dan mekanisme korektif. Jalur Akuntabilitas → Kinerja Layanan kuat dan signifikan ( $\beta = 0,53$ ;  $p < 0,001$ ;  $f^2 = 0,39$ ). Model kinerja tercapai  $R^2 = 0,54$  dan  $Q^2 = 0,36$ . Dari variabel kontrol, Kompleksitas Layanan berpengaruh negatif kecil ( $\beta = -0,12$ ;  $p = 0,038$ ), sementara Literasi Digital berpengaruh positif kecil ( $\beta = 0,14$ ;  $p = 0,047$ ). Kapasitas TI dan Beban Kerja tidak signifikan ( $p > 0,10$ ) setelah memperhitungkan CGD dan Akuntabilitas. Artinya, perbaikan kinerja (SLA, penyelesaian keluhan, kepuasan) terutama “mengalir” melalui penguatan akuntabilitas.

### Uji Mediasi Akuntabilitas

Dengan bootstrapping 5.000 replikasi, seluruh efek tidak langsung dimensi CGD terhadap Kinerja melalui Akuntabilitas signifikan:

Transparansi → Akuntabilitas → Kinerja: $\beta_{\text{ind}} = 0$	15 (95% CI [0	08; 0	23])
Partisipasi → Akuntabilitas → Kinerja: $\beta_{\text{ind}} = 0$	11 ([0	04; 0	19])
Koordinasi → Akuntabilitas → Kinerja: $\beta_{\text{ind}} = 0$	10 ([0	02; 0	18])
Integritas Data → Akuntabilitas → Kinerja: $\beta_{\text{ind}} = 0$	19 ([0	11; 0	28])

Setelah mediator dimasukkan, jalur langsung CGD → Kinerja menjadi kecil/tidak signifikan ( $p > 0,05$ ), dengan VAF 0,70–0,83 yang mengindikasikan mediasi terutama penuh. Ini menegaskan akuntabilitas sebagai mekanisme kunci pengaruh CGD terhadap kinerja. Terdapat heterogenitas antar-kelompok. Pada kanal online, jalur Akuntabilitas → Kinerja lebih kuat ( $\beta_{\text{online}} = 0,58$ ) dibanding offline ( $\beta_{\text{offline}} = 0,44$ ;  $p_{\text{diff}} = 0,030$ ).

Di tingkat organisasi, Transparansi → Akuntabilitas lebih kuat di Disdukcapil ( $\beta = 0,34$ ) daripada DPMPPTSP ( $\beta = 0,23$ ;  $p_{\text{diff}} = 0,041$ ), sedangkan Partisipasi → Akuntabilitas lebih kuat di DPMPPTSP ( $\beta = 0,26$ ) dibanding Disdukcapil ( $\beta = 0,17$ ;  $p_{\text{diff}} = 0,048$ ). Hasil ini menyarankan strategi perbaikan spesifik per-unit: open performance dashboard yang lebih tajam di Disdukcapil dan pengayaan feedback loop partisipatif di DPMPPTSP.

Model alternatif yang menambahkan jalur langsung CGD → Kinerja tidak meningkatkan adj.  $R^2$  secara berarti; koefisien tetap tidak signifikan. Uji PLSpredict menunjukkan RMSE indikator kinerja lebih rendah dibanding naïve benchmark, menandakan kemampuan prediktif yang memadai. Marker variable test, Harman's single-factor, dan full collinearity VIF mengindikasikan tidak ada dominasi satu faktor umum maupun masalah kolinearitas serius. Penghapusan indikator ber-loading terendah tidak mengubah arah dan signifikansi jalur secara substantif.

Dari 13 wawancara pada dua studi kasus, mekanisme kausal menjadi jelas. Di Disdukcapil, publikasi dasbor kinerja mingguan dan pelacakan status layanan memperkecil keluhan berulang dan mempercepat service recovery karena petugas wajib memberikan justifikasi dan rencana perbaikan (penguatan answerability).

Di DPMPPTSP, integrasi SP4N-LAPOR! ke SOP penanganan aduan memperpendek waktu temu balik (callback) dan menaikkan rasio keluhan tertutup sesuai SLA; setiap aduan otomatis menjadi tiket internal dengan tenggat dan audit trail. Kedua kasus menegaskan peran integritas/keamanan data (kontrol akses, log aktivitas) dalam membangun kepercayaan sehingga akuntabilitas lebih kuat dan proses lebih konsisten sejalan dengan hasil kuantitatif.

### Pembahasan

Hasil menunjukkan bahwa praktik *co-governance* digital terutama integritas/keamanan data dan transparansi mendorong akuntabilitas, dan akuntabilitas inilah yang kemudian mengangkat kinerja layanan. Secara struktural, jalur langsung dari dimensi *co-governance* digital ke kinerja melemah saat mediator dimasukkan, sehingga perbaikan performa terutama terjadi karena penguatan mekanisme pertanggungjawaban (*answerability, transparency, enforcement*). Ini konsisten dengan kerangka *New Public Governance* dan teori *social accountability* yang menempatkan warga sebagai ko-produsen nilai publik: data yang terbuka, kanal umpan balik yang hidup, dan SOP korektif yang tegas menciptakan tekanan positif agar proses layanan lebih cepat, andal, dan berpihak pada pengguna. Mengapa akuntabilitas menjadi pengungkit kinerja.

Dalam praktik, tiga pilar akuntabilitas bekerja sebagai "rantai nilai": (1) *answerability* memaksa unit layanan memberi alasan dan rencana perbaikan ketika terjadi deviasi SLA; (2) *transparency* (pelacakan layanan, dashboard kinerja) mengubah informasi internal menjadi pengetahuan publik yang dapat diawasi; (3) *enforcement* (tiket keluhan dengan tenggat, audit trail) mengikat informasi ke tindakan korektif. Ketika ketiganya hadir, organisasi bukan hanya "tahu" apa yang salah, melainkan wajib memperbaikinya itulah yang memindahkan jarum kinerja.



**Peran Tiap Dimensi Co-Governance Digital.**

**Tabel 1. Peran Dimensi Co-Governance Digital**

No	Tahun	Data Rp)
1	Integritas/keamanan data	Muncul sebagai pendorong terkuat akuntabilitas. Jejak audit, kontrol akses, dan kualitas data yang konsisten meningkatkan kredibilitas laporan kinerja dan kepercayaan pemangku kepentingan; tanpa fondasi ini, partisipasi mudah jatuh menjadi simbolik.
2	Transparansi	Memperkecil asimetri informasi, memungkinkan warga, pimpinan OPD, dan pengawas melihat bottleneck secara real time.
3	Partisipasi bermakna	Bernilai saat masukan warga dihubungkan ke workflow perbaikan (tiket internal, root cause analysis, perbaikan SOP).
4	Koordinasi lintas-aktor	Penting untuk layanan berantai (mis. perizinan), karena kegagalan satu simpul merusak seluruh pengalaman pengguna; koordinasi yang baik membuat janji waktu (SLA) lebih kredibel.

*Hasil Analisis Temuan Penelitian*

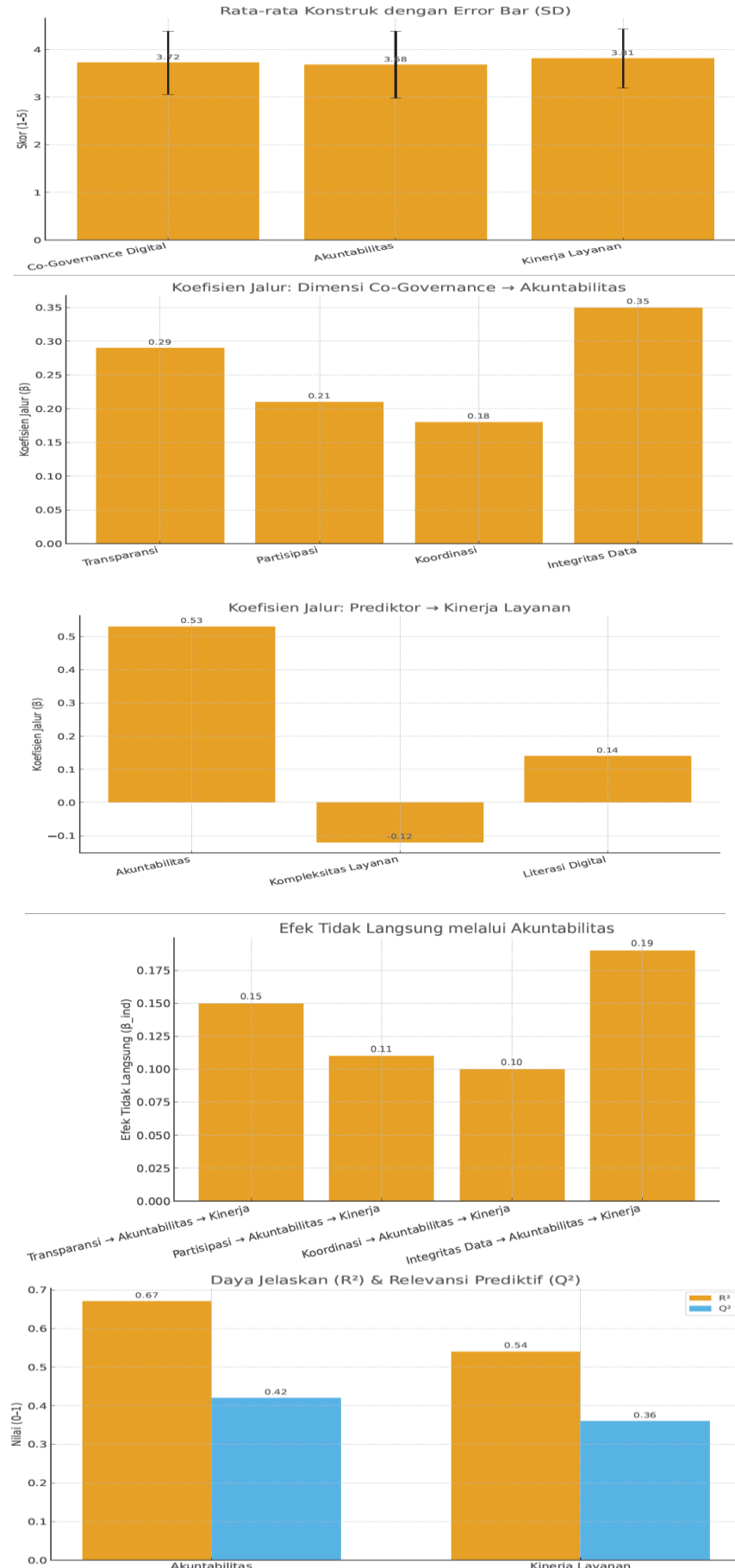
*Heterogenitas* temuan dan implikasinya. Efek Akuntabilitas Kinerja lebih kuat pada kanal online dibanding offline. Artinya, investasi pada fitur digital yang memperkuat akuntabilitas (pelacakan kasus, notifikasi tenggat, *self-service status*) memetik hasil lebih nyata di kanal daring. Perbedaan antar-unit (mis. Disdukcapil lebih ditopang transparansi; DPMPTSP lebih diuntungkan partisipasi) menandakan kebutuhan strategi spesifik per-unit: Disdukcapil bisa memaksimalkan open performance dashboard dan *service tracking*; DPMPTSP perlu memperkaya feedback loop dan ko-desain prosedur dengan pelaku usaha/masyarakat. Mekanisme kausal dari bukti kualitatif.

Wawancara menegaskan bahwa publikasi metrik rutin (mis. dashboard mingguan) dan integrasi kanal aduan (SP4N-LAPOR!) ke SOP internal mengurangi keluhan berulang dan mempercepat service recovery. Kuncinya bukan sekadar “ada kanal”, melainkan kanal → tiket → tenggat → evaluasi → perbaikan SOP. Ketika setiap keluhan otomatis memicu pekerjaan terstruktur dengan tenggat dan penanggung jawab, akuntabilitas menjadi operasional bukan slogan. Dari tata kelola ke operasi harian. Untuk menjaga efek yang berkelanjutan, akuntabilitas harus ditanam di proses inti: definisikan SLA yang relevan bagi warga, kaitkan dashboard publik dengan rapat kinerja mingguan, wajibkan callback dan notula singkat setiap penyelesaian aduan, serta jadwalkan after-action review untuk kasus berulang. Di sisi data, standarkan taksonomi keluhan, data quality checks (duplikasi, missing), dan audit hak akses agar setiap angka yang dipublikasikan layak dipercaya.

Keterbatasan dan potensi bias. Desain survei berbagi sumber data menimbulkan risiko common method bias yang sudah diminimalkan lewat prosedur dan uji statistik namun tetap patut diingat. Ukuran kinerja sebagian masih berbasis persepsi; akan lebih kuat bila dilengkapi log sistem (waktu tunggu aktual, first-contact resolution, aging tiket) dan eksperimen kebijakan (mis. staggered rollout fitur baru) untuk inferensi kausal yang lebih tajam. Generalisasi juga perlu hati-hati karena konteks Gorontalo Utara (karakteristik layanan, kesiapan TI, literasi digital) mungkin berbeda dari daerah lain. Implikasi kebijakan dan manajerial. (1) Bangun arsitektur akuntabilitas digital: setiap aduan menjadi tiket dengan tenggat, status publik, dan penanggung jawab; (2) Perkuat integritas data: audit trail, standar metadata, dan pemeriksaan kualitas sebelum publikasi; (3) Terbitkan dashboard kinerja publik berfokus pada SLA warga dan rasio penyelesaian keluhan; (4) Koordinasi lintas-aktor melalui service blueprint untuk layanan berantai; (5) Kelola partisipasi agar bermakna umpan balik ditautkan ke keputusan dan disampaikan kembali ke warga (closing the loop).

Maka dari itu, *Co-governance* digital meningkatkan kinerja bila dan hanya bila diikat oleh akuntabilitas yang operasional. Dengan menata data yang tepercaya, transparansi yang bermakna, partisipasi yang ditindaklanjuti, serta penegakan tenggat yang nyata, pemerintah daerah dapat mengubah kolaborasi digital menjadi perbaikan layanan yang terukur dan berkelanjutan.

**Gambar 1. Grafik Hasil Penelitian**





## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka, penelitian ini menunjukkan bahwa praktik *co-governance* digital khususnya integritas/keamanan data dan transparansi secara signifikan memperkuat akuntabilitas (*answerability, transparency, enforcement*), dan melalui akuntabilitas inilah kinerja layanan meningkat (ketepatan waktu/SLA, penyelesaian keluhan, kepuasan). Analisis SEM-PLS mengonfirmasi bahwa efek dimensi *co-governance* terhadap kinerja termediasi terutama penuh oleh akuntabilitas, dengan daya jelaskan yang solid ( $R^2$  dan  $Q^2$  memadai). Uji multi group juga mengindikasikan variasi konteks: kanal online memetik dampak akuntabilitas yang lebih kuat daripada offline, sementara perbedaan antar-unit (Disdukcapil vs. DPMPSTP) menegaskan bahwa strategi perbaikan perlu disesuaikan dengan karakteristik proses dan pemangku kepentingan masing-masing. Secara praktis, pemerintah daerah dapat mengubah kolaborasi digital menjadi hasil layanan yang terukur dengan menanamkan arsitektur akuntabilitas operasional: setiap umpan balik/aduan menjadi tiket dengan tenggat, penanggung jawab, jejak audit, serta status publik pada dashboard kinerja yang berfokus pada SLA warga.

Penguatan standar data dan data quality checks menjadi prasyarat transparansi yang dipercaya; sementara *feedback loop* yang mengikat partisipasi ke redesign SOP memastikan perbaikan berkelanjutan. Keterbatasan penelitian misalnya sebagian indikator kinerja berbasis persepsi membuka ruang studi lanjut dengan integrasi log sistem, desain quasi-experiment saat *roll-out fitur* baru, dan pengujian moderator seperti ketimpangan digital; namun demikian, temuan inti tetap konsisten: *co-governance* digital akan berdampak nyata pada kinerja apabila dan hanya apabila diikat oleh akuntabilitas yang kuat dan dapat diawasi publik.

### Saran

Untuk memperkuat dampak *co-governance* digital terhadap kinerja, pemerintah daerah perlu menetapkan arsitektur akuntabilitas operasional melalui kebijakan internal (Perbup/SE). Setiap umpan balik/aduan wajib otomatis menjadi tiket dengan tenggat, penanggung jawab (PIC), status publik, dan jejak audit yang dapat ditelusuri. Standar SLA warga ditetapkan lintas-OPD, dilengkapi pembagian peran RACI serta perjanjian layanan internal (OLA) untuk layanan berantai (misalnya perizinan), sehingga bottleneck dan jalur eskalasi jelas dan dapat dievaluasi rutin. Di sisi data, bangun tata kelola yang memastikan kualitas, transparansi, dan keamanan. Gunakan taksonomi data layanan/keluhan yang seragam, lakukan pemeriksaan kualitas data (kelengkapan, duplikasi, konsistensi) sebelum dipublikasikan, dan terbitkan dashboard kinerja publik yang sederhana namun relevan (SLA, rasio keluhan tertutup, waktu temu balik). Terapkan kontrol akses berbasis peran (RBAC), aktifkan audit trail, tunjuk Data Protection Officer (DPO), dan lakukan Data Protection Impact Assessment (DPIA) pada kanal digital, termasuk rencana backup/BCP untuk menjaga keberlanjutan layanan. Operasional harian perlu mengikat partisipasi ke perbaikan proses. Integrasikan SP4N-LAPOR! dan kanal lokal ke SOP tiket internal (tenggat otomatis, notifikasi, callback), adakan after-action review untuk kasus berulang, dan revisi SOP berbasis root cause. Gambar service blueprint layanan prioritas (adminduk, perizinan) untuk menyinkronkan alur lintas-aktor dan memvalidasi SLA yang realistis di tiap simpul proses.

Dukung perubahan dengan penguatan SDM dan M&E. Latih data stewards, petugas front-office, dan pemilik produk digital tentang analitik dasar, komunikasi publik, serta keamanan data; kaitkan insentif kinerja dengan capaian SLA dan closure rate. Tetapkan KPI inti (SLA rata-rata, % keluhan tertutup sesuai SLA, waktu temu balik, kepuasan, first-contact resolution) dan lakukan rapat kinerja mingguan berbasis dashboard. Laksanakan piloting dan evaluasi berbasis bukti (A/B atau staggered rollout). Sebagai roadmap: 0–3 bulan aktifkan SOP tiket & dashboard mini; 3–6 bulan selesaikan blueprint dan OLA, perkuat kualitas/keamanan data, jalankan panel warga; 6–12 bulan integrasikan penuh ke MPP/digital dan rilis katalog open data. Untuk pengembangan pengetahuan, gabungkan log sistem dengan survei, gunakan quasi-experiment saat peluncuran fitur, uji moderator (ketimpangan digital/kompleksitas layanan), dan lakukan analisis efektivitas biaya agar pengambilan keputusan berbasis nilai publik yang terukur.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bracci, E. (2022). The loopholes of algorithmic public services: an “intelligent” accountability research agenda. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-06-2022-5856>
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). Digital transformation in the public administrations: a

- guided tour for computer scientists. *Computer Science Review*.  
<https://doi.org/10.1016/j.cosrev.2023.100523>
- Coskun-Setirek, A., Carmela Annosi, M., Hurst, W., Dolfsma, W., & Tekinerdogan, B. (2024). Architecture and Governance of Digital Business Ecosystems: A Systematic Literature Review. *Information Systems Management*, 41(1), 58–90. <https://doi.org/10.1080/10580530.2023.2194063>
- Edelmann, N., & Virkar, S. (2023). The impact of sustainability on co-creation of digital public services. *Administrative Sciences*, 13(2), 43. <https://doi.org/10.3390/admsci13020043>
- Fan, Y. (2024). Accountability in Public Organization: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *Public Organization Review*. <https://doi.org/10.1007/s11115-024-00792-y>
- Hong, S. G., & Lee, D. (2023). Development of a citizen participation public service innovation model based on smart governance. *Service Business*, 17, 669–694. <https://doi.org/10.1007/s11628-023-00536-w>
- Idzi, F., & Gomes, R. C. (2022). Digital governance: government strategies that impact public services. *Global Public Policy and Governance*. <https://doi.org/10.1007/s43508-022-00055-w>
- Liu, H., Zhou, Q., & Liang, S. (2025). Digital inclusion in public services for vulnerable groups: A systematic understanding. *Government Information Quarterly*.
- Mariafrancesca Sicilia, Guarini, E., Ruffini, R., Andreani, M., & Sancino, A. (2025). WEBERIAN PARADIGM, NEW PUBLIC SERVICE, AND NEW PUBLIC MANAGEMENT: BUREAUCRACY ASSESSMENT. *Public Administration Issues*, 5, 52–70. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2025-0-5-52-70>
- Millard, J., Manzoni, M., & Schade, S. (2023). *Impact of digital transformation on public governance: New forms of policy-making and the provision of innovative, people-centric and inclusive public services*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/204686>
- Mustaqim, M. (2016). Metode penelitian gabungan kuantitatif kualitatif/mixed methods suatu pendekatan alternatif. *Intelegensia: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1).
- Nasifuhan, D., Yang, R., Wang, Y., Guo, Y., Chen, R., Yeerjiang, Y., Wang, Y., & Yao, B. (2023). Research on the Current Situation, Influencing Factors and Governance Countermeasures of Public Participation in Citizen Post Station Co-Production under the Background of “Internet + IoT”: an Example of Urban Post Station of Environmental Governance. *Polish Journal of Environmental Studies*, 33(1), 303–311. <https://doi.org/10.15244/pjoes/171653>
- Rozgonyi, K. (2023). Accountability and platforms’ governance: the case of online prominence of public service media content. *Internet Policy Review*, 12(4). <https://doi.org/10.14763/2023.4.1723>
- Sabuhari, R., & Kamis, R. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Karakteristik Kompetensi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Layanan Publik Pegawai pada Kantor P.T. Pos Indonesia (Persero) Di Kota Ternate. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 137–156. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.188>
- Setiawan, A., Tjiptoherijanto, P., Mahi, B. R., & Khoirunurrofik, K. (2022). The impact of local government capacity on public service delivery: Lessons learned from decentralized Indonesia. *Economies*, 10(12), 323. <https://doi.org/10.3390/economies10120323>
- Shenkoya, T. (2023). Can digital transformation improve transparency and accountability of public governance in Nigeria? *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/TG-08-2022-0115>
- Tasik, A. I. (2025). Public service innovation in the smart governance era: strategies to enhance transparency and accountability in Indonesia. *CosmoGov – Jurnal Pemerintahan, Inovasi & Kebijakan Publik*, [halaman awal].
- Waddington, H., Sonnenfeld, A., Finetti, J., Gaarder, M., John, D., & Stevenson, J. (2019). Citizen engagement in public services in low- and middle-income countries: A mixed-methods systematic review of participation, inclusion, transparency and accountability (PITA) initiatives. *Campbell Systematic Reviews*, 15(1–2). <https://doi.org/10.1002/cl2.1025>
- Yin, S., & Zhao, Y. (2024). Digital green value co-creation behavior, digital green network embedding and digital green innovation performance: moderating effects of digital green network fragmentation. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 228. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02691-5>