



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

Kapasitas Kelembagaan dan Akuntabilitas Pemerintahan Kecamatan di Era Digital: Studi Tata Kelola Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyuates.

Bobi Fahrizal^{*1}, Bintoro Wardiyanto¹

¹Universitas Airlangga, Indonesia

*Email Corresponding: bobi.fahrizal-2024@fisip.unair.ac.id

ARTICLE INFORMATION ABSTRACT

Article history:

Received date: 21 Desember 2025

Revised date: 21 Januari 2026

Accepted date: 30 Januari 2026

DOI:

<https://doi.org/10.33005/jdg.v15i4.5569>



This article is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International Licence](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

The development of digital technology has driven changes in government governance down to the sub-district level; however, its implementation has not always been accompanied by the strengthening of institutional capacity and public accountability. This study is motivated by the limited accountability of sub-district governments in the digital era, which tends to remain confined to administrative aspects. The research question addresses how the institutional capacity and government accountability of the Banyuates Sub-District are manifested in public service governance in the digital era. This study employs institutional accountability theory, institutional capacity theory, and digital governance theory as its analytical framework. A qualitative approach with a case study design is applied, using in-depth interviews, observation, and document analysis. The findings indicate that human resource capacity and organizational structures have not fully supported public accountability, and the use of digital technology remains predominantly technical and administrative. This study recommends strengthening sub-district institutional capacity to ensure that the digitalization of public services promotes substantive and sustainable accountability.

Keywords: institutional capacity, government accountability, digital governance, sub-district.

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan tata kelola pemerintahan hingga tingkat kecamatan, namun implementasinya belum selalu diikuti dengan penguatan kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas publik. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya akuntabilitas pemerintahan kecamatan di era digital yang cenderung berhenti pada aspek administratif. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan Kecamatan Banyuates dalam tata kelola pelayanan publik di era digital. Penelitian ini menggunakan teori akuntabilitas kelembagaan, teori kapasitas kelembagaan, dan teori digital governance sebagai kerangka analisis. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia dan struktur organisasi belum sepenuhnya mendukung akuntabilitas publik, serta pemanfaatan teknologi digital masih dominan bersifat teknis dan administratif. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas kelembagaan kecamatan agar digitalisasi pelayanan publik mampu mendorong akuntabilitas yang substantif dan berkelanjutan.

Kata kunci: kapasitas kelembagaan, akuntabilitas pemerintahan, digital governance, kecamatan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk pada level pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, yaitu kecamatan. Digitalisasi pelayanan publik melalui e-government, aplikasi administrasi, dan sistem informasi pelayanan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Wahyiah, IR (2025). Namun, dalam praktiknya, transformasi digital tidak selalu berjalan seiring dengan peningkatan kualitas tata kelola. Di banyak wilayah, termasuk kecamatan di daerah nonperkotaan, digitalisasi sering kali berhenti pada aspek administratif dan teknis, tanpa diiringi penguatan kapasitas kelembagaan. Akibatnya, penggunaan teknologi belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan akuntabilitas pelayanan publik secara substantif. Zein, HHM., (2024). Kondisi ini menempatkan kecamatan pada posisi strategis sekaligus rentan dalam sistem pemerintahan daerah di era digital.

Kecamatan Banyuates sebagai salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Sampang menghadapi tantangan serupa. Secara normatif, kecamatan memiliki peran penting sebagai ujung tombak pelayanan publik dan perpanjangan tangan pemerintah daerah. Dalam beberapa tahun terakhir, Kantor Kecamatan Banyuates mulai mengadopsi sistem administrasi berbasis digital, baik dalam pelayanan kependudukan, surat-menyurat, maupun pelaporan kinerja. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan kelembagaan. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, struktur organisasi yang masih bersifat administratif, serta lemahnya integrasi sistem digital dengan mekanisme pengawasan dan evaluasi kinerja menjadi gambaran umum permasalahan yang muncul.

Permasalahan pertama yang menonjol di lokasi penelitian adalah kesenjangan kapasitas sumber daya aparatur dalam pengelolaan pelayanan publik digital. Tidak semua aparatur kecamatan memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan sistem digital, memahami prinsip akuntabilitas berbasis data, maupun memanfaatkan teknologi sebagai alat transparansi publik. Akibatnya, digitalisasi sering kali hanya dipahami sebagai kewajiban administratif, bukan sebagai instrumen pertanggungjawaban kinerja kepada masyarakat. Permasalahan kedua adalah lemahnya mekanisme akuntabilitas pelayanan publik berbasis digital. Meskipun sistem digital tersedia, informasi pelayanan belum sepenuhnya terbuka, umpan balik masyarakat belum terkelola secara sistematis, dan evaluasi kinerja masih berorientasi pada kepatuhan prosedur, bukan pada kualitas layanan yang dirasakan warga. Kedua permasalahan ini menunjukkan bahwa persoalan utama tidak semata-mata terletak pada teknologi, tetapi pada kapasitas kelembagaan kecamatan secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kapasitas Kelembagaan dan Akuntabilitas Pemerintahan Kecamatan di Era Digital: Studi Tata Kelola Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyuates. Melalui tujuan tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran utuh mengenai kondisi aktual tata kelola pelayanan publik di tingkat kecamatan dalam konteks digital.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap kapasitas kelembagaan kecamatan sebagai determinan utama akuntabilitas di era digital, yang selama ini belum banyak mendapat perhatian dalam literatur administrasi publik. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan pada pemerintah pusat atau pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota, serta melihat digitalisasi sebagai faktor teknis. Penelitian ini justru menempatkan kecamatan sebagai level pemerintahan yang memiliki peran strategis tetapi sering terabaikan. Dengan mengaitkan kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas secara empiris, penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa keberhasilan digital governance tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi oleh kesiapan institusional birokrasi lokal.

Dari sisi manfaat, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik dengan memperdalam pemahaman tentang akuntabilitas pemerintahan pada level kecamatan di era digital. Penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan konsep akuntabilitas digital yang lebih kontekstual, tidak semata-mata berbasis transparansi teknologi, tetapi juga kapasitas kelembagaan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam memperkuat kapasitas kelembagaan kecamatan, khususnya dalam pengembangan sumber daya aparatur, perbaikan sistem kerja, dan desain pelayanan publik digital yang lebih akuntabel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pentingnya penelitian ini terletak pada urgensi memperkuat kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik di era digital. Tanpa kapasitas kelembagaan yang memadai, digitalisasi berisiko menjadi formalitas administratif yang tidak berdampak nyata bagi masyarakat. Penelitian ini menjadi penting karena memberikan dasar empiris bagi perumusan kebijakan pembinaan kecamatan yang lebih berorientasi pada

akuntabilitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan bertanggung jawab di tingkat local

Penelitian mengenai kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan kecamatan di era digital memerlukan pendekatan teoretis yang integratif. Akuntabilitas dalam organisasi publik tidak hanya berkaitan dengan kewajiban pelaporan, tetapi merupakan hasil dari kapasitas institusi, mekanisme pertanggungjawaban, dan konteks tata kelola digital. Juliyanti, W., (2025). Oleh karena itu, penelitian ini mengolaborasikan tiga teori utama, yaitu teori akuntabilitas kelembagaan, teori kapasitas kelembagaan, dan teori digital governance.

Raba, M. (2006). Teori akuntabilitas kelembagaan digunakan untuk menjelaskan akuntabilitas sebagai atribut organisasi publik. Teori ini memandang bahwa pertanggungjawaban melekat pada institusi melalui aturan, prosedur, dan mekanisme formal. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, akuntabilitas kelembagaan menunjukkan kemampuan organisasi untuk mempertanggungjawabkan kewenangan dan kinerjanya kepada pemerintah daerah dan masyarakat. Indikator teori ini meliputi: (1) akuntabilitas administratif, yaitu kepatuhan terhadap regulasi, standar operasional prosedur, dan pelaporan kinerja; serta (2) akuntabilitas publik, yaitu keterbukaan informasi, responsivitas, dan kemampuan institusi dalam menjawab kebutuhan serta keluhan masyarakat.

Irawan, B. (2016). Selanjutnya, teori kapasitas kelembagaan digunakan untuk menjelaskan prasyarat internal yang memungkinkan akuntabilitas dapat dijalankan secara efektif. Teori ini menekankan bahwa organisasi publik memerlukan kapasitas yang memadai agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini, kapasitas kelembagaan dioperasionisasikan melalui dua indikator utama, yaitu: (1) kapasitas sumber daya manusia, yang mencakup kompetensi aparatur, profesionalisme, dan literasi digital; serta (2) kapasitas struktural dan sistem, yang meliputi kejelasan pembagian tugas, dukungan regulasi internal, serta ketersediaan infrastruktur dan sistem kerja organisasi.

Sarinah, MAP (2025). Teori ketiga adalah teori digital governance, yang menempatkan teknologi digital sebagai bagian integral dari tata kelola pemerintahan. Digital governance tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi pada bagaimana teknologi mendukung transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas. Dalam penelitian ini, teori digital governance diukur melalui dua indikator, yaitu: (1) pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan publik, yang mencerminkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan; serta (2) mekanisme akuntabilitas digital, seperti keterbukaan data, sistem pengaduan daring, dan penyediaan kanal umpan balik masyarakat.

Kolaborasi ketiga teori dilakukan karena masing-masing teori menjelaskan dimensi yang berbeda namun saling berkaitan. Sentanu, (2023). Teori akuntabilitas kelembagaan menjelaskan bentuk pertanggungjawaban, teori kapasitas kelembagaan menjelaskan kemampuan institusi, sedangkan teori digital governance menjelaskan konteks dan mekanisme pelaksanaannya di era digital. Integrasi ketiganya menghasilkan kerangka analisis yang komprehensif untuk memahami akuntabilitas pemerintahan kecamatan secara institusional dan kontekstual.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa isu kapasitas kelembagaan di era digital telah banyak dikaji, khususnya pada level pemerintahan desa dan dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Penelitian Mozin et al. (2025) menekankan pentingnya penguatan sumber daya manusia, integrasi sistem informasi, fleksibilitas regulasi, dan budaya inovasi sebagai strategi menuju smart governance. Sementara itu, Pratiwi (2025), Ubaidillah (2024), dan Sunarji (2024) secara konsisten menyoroti keterbatasan kapasitas aparatur, infrastruktur digital, serta resistensi budaya sebagai tantangan utama dalam implementasi e-government di tingkat desa.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami kapasitas kelembagaan dan digitalisasi pemerintahan, sebagian besar kajian masih berfokus pada **level pemerintahan desa** dan memandang kapasitas kelembagaan terutama sebagai prasyarat peningkatan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas dalam penelitian terdahulu umumnya diposisikan sebagai implikasi tidak langsung dari digitalisasi atau peningkatan kapasitas aparatur, bukan sebagai variabel utama yang dianalisis secara mendalam. Dengan demikian, dimensi akuntabilitas kelembagaan belum menjadi fokus sentral dalam pembahasan kapasitas institusi di era digital.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penempatan kapasitas kelembagaan kecamatan sebagai determinan utama akuntabilitas pemerintahan di era digital. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, studi ini secara khusus menyoroti kecamatan sebagai level pemerintahan antara yang memiliki peran strategis dalam sistem pemerintahan daerah, namun relatif kurang mendapat perhatian dalam literatur administrasi publik.

Penelitian ini tidak hanya mengkaji kapasitas kelembagaan dari sisi sumber daya manusia dan infrastruktur, tetapi mengaitkannya secara langsung dengan praktik akuntabilitas administratif dan akuntabilitas publik.

Selain itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan konseptual dengan mengintegrasikan teori akuntabilitas kelembagaan, teori kapasitas kelembagaan, dan teori digital governance dalam satu kerangka analisis. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih utuh mengenai bagaimana kapasitas internal organisasi dan pemanfaatan teknologi digital berinteraksi dalam membentuk akuntabilitas pemerintahan kecamatan. Dengan demikian, digitalisasi tidak dipahami semata sebagai inovasi teknis, tetapi sebagai bagian dari proses transformasi kelembagaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan desain studi kasus, bertujuan untuk memahami secara mendalam kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan kecamatan di era digital dalam konteks tata kelola pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyuates. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali realitas empiris secara kontekstual, khususnya terkait proses, dinamika, serta praktik akuntabilitas yang tidak dapat diukur hanya melalui data kuantitatif. Desain studi kasus digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam terhadap satu lokasi penelitian secara spesifik Kusmarni, Y. (2012).

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah informan kunci yang terdiri atas pembuat kebijakan di tingkat kecamatan, aparatur pelaksana pelayanan publik, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan publik dan penggunaan sistem digital di Kantor Kecamatan Banyuates. Teknik ini digunakan untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan berbagai perspektif yang relevan dengan isu kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan kecamatan (Creswell, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, serta pandangan informan mengenai kapasitas kelembagaan, praktik akuntabilitas, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Kantor Kecamatan Banyuates untuk mengamati proses pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, serta penggunaan sistem digital. Studi dokumentasi mencakup regulasi, laporan kinerja, dan dokumen pelayanan publik yang relevan.

Analisis data dilakukan secara tematik dan interpretatif, mengikuti tahapan analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Meira, I. (2019). yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dikategorikan berdasarkan tema-tema utama yang berkaitan dengan kapasitas kelembagaan, akuntabilitas, dan tata kelola pelayanan publik digital, kemudian dianalisis untuk menemukan pola dan makna.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Selain itu, member checking dilakukan dengan mengonfirmasi hasil temuan kepada informan agar data yang diperoleh valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Lincoln & Guba, 1985).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan Kecamatan Banyuates di era digital dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara kemampuan internal organisasi, mekanisme pertanggungjawaban kelembagaan, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Berdasarkan teori akuntabilitas kelembagaan, akuntabilitas kecamatan tidak hanya ditentukan oleh individu aparatur, tetapi melekat pada institusi melalui aturan, prosedur, dan mekanisme formal. Dalam praktiknya, akuntabilitas administratif di Kantor Kecamatan Banyuates tercermin dari kepatuhan terhadap regulasi, penerapan standar operasional prosedur, serta pelaporan kinerja pelayanan publik. Namun demikian, akuntabilitas publik masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterbukaan informasi pelayanan dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat.

Ditinjau dari teori kapasitas kelembagaan, kemampuan Kecamatan Banyuates dalam mewujudkan akuntabilitas sangat dipengaruhi oleh dua aspek utama. Pertama, kapasitas sumber daya manusia, yang mencakup kompetensi aparatur, profesionalisme kerja, dan literasi digital dalam mengelola sistem pelayanan berbasis teknologi. Aparatur yang belum sepenuhnya menguasai keterampilan digital cenderung menjalankan pelayanan secara administratif dan belum berorientasi pada akuntabilitas substantif. Kedua,

kapasitas struktural dan sistem organisasi, yang meliputi kejelasan pembagian tugas, dukungan regulasi internal, serta ketersediaan infrastruktur dan sistem kerja digital. Keterbatasan pada aspek ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan efektivitas pertanggungjawaban kelembagaan.

Selanjutnya, berdasarkan teori digital governance, teknologi digital seharusnya berfungsi sebagai instrumen untuk memperkuat transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan. Di Kecamatan Banyuates, pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan publik telah membantu meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan. Namun, mekanisme akuntabilitas digital, seperti keterbukaan data pelayanan, sistem pengaduan daring, dan kanal umpan balik masyarakat, belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai sarana pertanggungjawaban publik yang efektif. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara digitalisasi teknis dan akuntabilitas kelembagaan.

Secara keseluruhan, kebaruan penelitian ini terletak pada pergeseran fokus kajian dari desa ke kecamatan, dari pelayanan publik ke akuntabilitas kelembagaan, serta dari digitalisasi teknis ke tata kelola pemerintahan yang bertanggung jawab. Kontribusi ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan administrasi publik dan menjadi rujukan bagi perumusan kebijakan penguatan kecamatan dalam menghadapi tantangan tata kelola pemerintahan di era digital.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kapasitas kelembagaan dan akuntabilitas pemerintahan Kecamatan Banyuates di era digital merupakan hasil dari interaksi kompleks antara kemampuan internal organisasi, mekanisme pertanggungjawaban kelembagaan, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik. Temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas tidak dapat dipahami secara parsial, melainkan sebagai proses institusional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor struktural dan kontekstual. Digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan membuka peluang peningkatan transparansi dan efisiensi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kesiapan kelembagaan yang menopang implementasinya.

Berdasarkan perspektif teori akuntabilitas kelembagaan, temuan penelitian memperlihatkan bahwa akuntabilitas di Kantor Kecamatan Banyuates lebih kuat pada dimensi administratif dibandingkan dimensi publik. Kepatuhan terhadap regulasi, penerapan standar operasional prosedur, serta penyusunan laporan kinerja menunjukkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban formal telah berjalan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa organisasi publik cenderung menempatkan akuntabilitas sebagai kewajiban administratif kepada atasan dan lembaga pengawas. Namun demikian, lemahnya keterbukaan informasi pelayanan dan rendahnya responsivitas terhadap keluhan masyarakat mengindikasikan bahwa akuntabilitas publik belum terinternalisasi secara optimal dalam praktik kelembagaan kecamatan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan antara akuntabilitas ke atas (*vertical accountability*) dan akuntabilitas ke luar (*horizontal accountability*).

Temuan tersebut memperkuat argumen bahwa akuntabilitas kelembagaan tidak cukup dibangun melalui kepatuhan prosedural semata. Akuntabilitas publik menuntut adanya perubahan orientasi organisasi dari sekadar memenuhi kewajiban administratif menuju pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks Kecamatan Banyuates, keterbatasan keterbukaan informasi dan responsivitas mengindikasikan bahwa mekanisme pertanggungjawaban masih bersifat internal dan belum sepenuhnya menjangkau dimensi sosial. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan budaya akuntabilitas yang menempatkan masyarakat sebagai bagian integral dari sistem pengawasan pelayanan publik.

Ditinjau dari teori kapasitas kelembagaan, temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi efektivitas akuntabilitas pemerintahan kecamatan. Aparatur yang belum sepenuhnya memiliki kompetensi dan literasi digital cenderung memandang teknologi sebagai beban administratif, bukan sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan dan pertanggungjawaban publik. Akibatnya, pelayanan publik berbasis digital lebih difokuskan pada penyelesaian prosedur, bukan pada penciptaan nilai bagi masyarakat. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kualitas aparatur menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya akuntabilitas substantif.

Selain kapasitas sumber daya manusia, temuan penelitian juga menyoroti keterbatasan kapasitas struktural dan sistem organisasi. Kejelasan pembagian tugas yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital, serta dukungan regulasi internal yang masih bersifat umum, menyebabkan pemanfaatan teknologi belum optimal. Infrastruktur dan sistem kerja digital yang tersedia belum sepenuhnya diiringi dengan mekanisme evaluasi dan pengawasan berbasis kinerja. Kondisi ini berdampak langsung pada lemahnya pertanggungjawaban kelembagaan, karena sistem yang ada belum mampu menghubungkan proses pelayanan dengan hasil dan dampak yang dirasakan masyarakat.

Dalam kerangka teori digital governance, temuan penelitian menunjukkan adanya paradoks digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Banyuates. Di satu sisi, pemanfaatan sistem digital telah

meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan, sehingga secara teknis pelayanan menjadi lebih efisien. Namun di sisi lain, mekanisme akuntabilitas digital seperti keterbukaan data pelayanan, sistem pengaduan daring, dan kanal umpan balik masyarakat belum dimanfaatkan secara maksimal. Digitalisasi masih dipahami sebagai alat operasional, bukan sebagai sarana strategis untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas publik. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diintegrasikan ke dalam tata kelola kelembagaan kecamatan.

Kesenjangan antara digitalisasi teknis dan akuntabilitas kelembagaan sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan tantangan umum dalam implementasi digital governance di tingkat pemerintahan lokal. Teknologi sering kali diadopsi tanpa diiringi perubahan mendasar dalam struktur organisasi, kapasitas aparatur, dan budaya kerja birokrasi. Akibatnya, potensi teknologi untuk memperkuat akuntabilitas publik tidak sepenuhnya terwujud. Temuan ini menegaskan bahwa digital governance bukan sekadar persoalan ketersediaan sistem, tetapi juga persoalan kesiapan institusi dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi secara strategis.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pemerintahan Kecamatan Banyuwates di era digital masih didominasi oleh pendekatan administratif dan prosedural. Kapasitas kelembagaan yang terbatas, baik dari sisi sumber daya manusia maupun struktur organisasi, menjadi faktor penghambat utama dalam mewujudkan akuntabilitas publik yang substantif. Digitalisasi pelayanan publik telah memberikan manfaat dari sisi efisiensi, namun belum sepenuhnya berkontribusi pada peningkatan transparansi dan responsivitas terhadap masyarakat.

Implikasi dari temuan penelitian ini adalah perlunya strategi penguatan kapasitas kelembagaan kecamatan yang terintegrasi dengan agenda digitalisasi pemerintahan. Penguatan kompetensi aparatur, penataan struktur organisasi yang adaptif terhadap sistem digital, serta pengembangan mekanisme akuntabilitas digital yang partisipatif menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi menjadi instrumen transformasi kelembagaan yang mendorong akuntabilitas pemerintahan kecamatan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan tata kelola pemerintahan kecamatan di era digital tidak cukup hanya bertumpu pada peningkatan pelayanan publik atau penerapan teknologi secara teknis. Fokus utama justru terletak pada kapasitas kelembagaan kecamatan sebagai fondasi bagi terwujudnya akuntabilitas pemerintahan yang berkelanjutan. Kecamatan memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara pemerintah daerah dan masyarakat, sehingga kualitas akuntabilitas pada level ini sangat menentukan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kelembagaan di kecamatan dibentuk melalui keterpaduan antara kepatuhan administratif, keterbukaan kepada publik, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Digitalisasi berperan penting dalam memperkuat proses tersebut, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, kejelasan struktur organisasi, dan kesiapan sistem kerja internal. Tanpa dukungan kapasitas kelembagaan yang memadai, pemanfaatan teknologi digital berpotensi hanya menghasilkan perubahan administratif, bukan peningkatan akuntabilitas substantif.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan perlunya pergeseran paradigma pembangunan pemerintahan digital dari sekadar modernisasi layanan menuju penguatan kelembagaan yang akuntabel. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi dasar pertimbangan praktis bagi perumusan kebijakan penguatan peran kecamatan dalam menghadapi tantangan tata kelola pemerintahan di era digital.

Rekomendasi dan penelitian selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penguatan kapasitas kelembagaan kecamatan perlu menjadi prioritas dalam pengembangan pemerintahan digital. Peningkatan kompetensi aparatur, terutama literasi digital dan pemahaman akuntabilitas publik, penting agar digitalisasi pelayanan tidak bersifat administratif semata, tetapi mendorong transparansi dan tanggung jawab kelembagaan. Selain itu, sistem akuntabilitas digital perlu diperkuat melalui keterbukaan informasi, kanal pengaduan daring, dan mekanisme umpan balik masyarakat yang mudah diakses.

Penelitian selanjutnya direkomendasikan menggunakan pendekatan komparatif antar kecamatan untuk mengidentifikasi faktor keberhasilan dan tantangan tata kelola digital. Selain itu, penggunaan metode

campuran kualitatif dan kuantitatif disarankan guna mengukur hubungan antara kapasitas kelembagaan, pemanfaatan teknologi digital, dan kepercayaan masyarakat secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Hirose, M. (2019). Mixed methods and survey research in family medicine and community health. *Family Medicine and Community Health*, 7(2), e000086. <https://doi.org/10.1136/fmch-2018-000086>
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Sage Publications.
- Irawan, B. (2016). *Kapasitas organisasi dan pelayanan publik*. Publica Press.
- Juliyanti, W., & Ditasari, R. A. (2025). Apakah kematangan e-government meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik dalam keuangan pemerintah daerah? (Studi empiris pada pemerintah kabupaten di Indonesia 2020–2022). *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 8(2), 1620–1439.
- Kusmarni, Y. (2012). Studi kasus. *Jurnal Edu UGM Press*, 2, 1–12.
- Meira, I. (2019). *Interferensi terjemahan dalam versi Indonesia analisis data kualitatif Miles dan Huberman* (Disertasi doktor). Universitas Negeri Medan.
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Anggraini, M., Amanda, N. M., Lestari, D. A., Sampara, M. P., & Lanio, A. H. (2025). Kelembagaan pemerintahan di era smart governance: Strategi reformasi menuju pelayanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7218–7227.
- Pratiwi, E. S. (2025). Optimalisasi pengembangan kapasitas aparatur desa melalui e-government di Desa Ambulu, Kabupaten Jember. *Interelasi Humaniora*, 1(4), 390–395.
- Raba, M. (2006). *Akuntabilitas: Konsep dan implementasi* (Vol. 1). UMM Press.
- Sarinah, M. A. P. (2025). Konsep dan teori governance di era digital. Dalam *Digital governance: Konsep, strategi dan implementasinya di Indonesia* (hlm. 19).
- Sentanu, I. G. E. P. S., Tirani, Y. A., & Pradono, G. A. S. (2023). *Kolaborasi dan analisis stakeholder: Teori, konsep, dan aplikasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Sunarji, S. (2024). *Peningkatan kapasitas perangkat desa dalam pelayanan publik di era digital di Desa Temon Kecamatan Sawoo Kabupaten Ponorogo tahun 2024*.
- Ubaidillah, H. (2024). *Adaptasi manajemen pemerintahan desa dalam era digital: Studi fenomenografi* (Disertasi doktor). STIESIA Surabaya.
- Wahyiah, I. R. (2025). Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan desa: Upaya menuju smart village di Desa Bojong Pandan Kecamatan Tunjung Teja. *Pandita: Jurnal Interdisipliner Urusan Publik*, 8(2), 832–849.
- Zein, H. H. M., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi pemerintahan daerah: Katalis untuk integrasi dan optimasi good governance*. Sada Kurnia Pustaka.