



Relasi Modal Sosial dan Efektivitas Administrasi Publik dalam Era Digitalisasi

¹M.Hatta, ²Suparman

¹ Pendidikan Nonformal, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Enrekang

E-mail: mhatta@unimen.ac.id

² Pendidikan Nonformal, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Enrekang

E-mail: suparman@unimen.ac.id

Abstract. *The development of the digital era has driven major changes in public administration in various regions, including Enrekang Regency. However, the effectiveness of digital public services is not only determined by the technology applied, but also influenced by the strength of social capital in the community. The urgency of this research lies in the importance of understanding how trust, social networks, and collective norms contribute to supporting the success of the digitalization of public services. This study aims to analyze the relationship between social capital and the effectiveness of public administration in the digital era, as well as to provide benefits in the form of recommendations for social-based strategies in strengthening the implementation of digital public services. The research method used is a descriptive qualitative approach implemented in Enrekang Regency from January to March 2025. The types of data collected include primary data, in the form of in-depth interviews and participatory observations, as well as secondary data from official report documentation of public service agencies. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis uses the Miles and Huberman interactive analysis model, namely through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions/verification. To maintain the validity of the data, triangulation techniques of sources, techniques, and time are used, and member checking is carried out on informants. The results of the study show that the existence of strong social capital, in the form of high levels of public trust in the government, connectedness in community networks, and a culture of mutual cooperation, significantly accelerates the adoption of digital services. Conversely, weak social capital causes resistance to change and low service effectiveness. This study confirms that the success of public administration digitalization is highly dependent on the social strength of the community, so that social capital development strategies need to be an integral part of the transformation of public services in the digital era.*

Keywords: *Social Capital; Effectiveness; Public Administration; Digitalization; Enrekang Regency.*

Abstrak. *Perkembangan era digital telah mendorong perubahan besar dalam administrasi publik di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Enrekang. Namun, efektivitas pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang diterapkan, melainkan juga dipengaruhi oleh kekuatan modal sosial yang ada di tengah masyarakat. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana kepercayaan, jaringan sosial, dan norma kolektif berkontribusi dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis relasi antara modal sosial dan efektivitas administrasi publik di era digital, serta memberikan manfaat berupa rekomendasi strategi berbasis sosial dalam memperkuat implementasi pelayanan publik digital. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Kabupaten Enrekang pada Januari hingga Maret 2025. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer, berupa hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif, serta data sekunder dari dokumentasi laporan resmi instansi pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta dilakukan member checking kepada informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan modal sosial yang kuat, berupa tingginya tingkat kepercayaan masyarakat*

terhadap pemerintah, keterhubungan dalam jaringan komunitas, dan budaya gotong royong, secara signifikan mempercepat adopsi layanan digital. Sebaliknya, lemahnya modal sosial menyebabkan resistensi terhadap perubahan dan rendahnya efektivitas pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi publik sangat bergantung pada kekuatan sosial masyarakat, sehingga strategi pembangunan modal sosial perlu menjadi bagian integral dalam transformasi pelayanan publik di era digital.

Kata Kunci: Modal Sosial; Efektivitas; Administrasi Publik; Digitalisasi; Kabupaten Enrekang.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor administrasi publik menjadi salah satu indikator kemajuan tata kelola pemerintahan modern, termasuk di daerah-daerah yang secara geografis dan sosial masih berkembang seperti Kabupaten Enrekang. Dalam era digitalisasi ini, pemerintah daerah berlomba-lomba mengadopsi berbagai aplikasi dan platform daring untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat (Jurusan 2024). Namun, efektivitas digitalisasi administrasi publik tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, melainkan juga pada kualitas hubungan sosial yang terjalin antara aparat pemerintah dan masyarakat (Lee and Kim 2024; Shirish et al. 2025). Modal sosial, yang mencakup kepercayaan, jaringan sosial, dan norma kolaborasi, menjadi faktor penting yang kerap diabaikan dalam proses ini. Sayangnya, banyak penelitian sebelumnya lebih terfokus pada aspek teknis seperti kecepatan pelayanan, efisiensi aplikasi, atau pengembangan infrastruktur teknologi tanpa mempertimbangkan secara serius bagaimana faktor sosial berperan sebagai pendukung atau penghambat efektivitas layanan digital (July 2022). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa perlu ada kajian yang menempatkan modal sosial sebagai variabel utama dalam menilai keberhasilan administrasi publik digital, khususnya dalam konteks lokal seperti Kabupaten Enrekang yang memiliki karakteristik sosial khas.

Data dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Enrekang tahun 2023 memperlihatkan bahwa tingkat penggunaan layanan administrasi publik berbasis digital, seperti aplikasi pelayanan kependudukan, sistem pendaftaran kesehatan berbasis daring, dan layanan perizinan usaha, telah meningkat hingga 63%. Meskipun capaian ini terlihat cukup tinggi, tingkat kepuasan pengguna berdasarkan survei internal hanya mencapai 51%. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan ini berkaitan dengan kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, minimnya rasa percaya terhadap sistem layanan daring, dan lemahnya jejaring sosial yang memfasilitasi adaptasi teknologi tersebut (Albi, Majid, and Idris 2023; Rasyid 2019). Masyarakat pedesaan, terutama yang berada di wilayah Kecamatan Baraka, Bungin, dan Malua, menunjukkan kesulitan dalam mengakses serta memahami prosedur layanan digital dibandingkan masyarakat yang tinggal di pusat kota (Moh. Tazam 2024). Data ini mempertegas bahwa keberhasilan administrasi digital tidak hanya dapat diukur dari angka adopsi teknologi, tetapi juga perlu memperhatikan keberadaan dan penguatan modal sosial yang menopang interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah.

Dalam membedah fenomena ini, teori Modal Sosial yang dikembangkan oleh Robert Putnam menjadi pendekatan utama yang digunakan. Putnam dalam (Putri 2021) mengemukakan bahwa kepercayaan antarmasyarakat, jaringan sosial yang aktif, serta norma saling membantu merupakan prasyarat penting untuk menciptakan pemerintahan yang efektif. Modal sosial berfungsi sebagai pelumas sosial yang memperlancar interaksi dan kolaborasi dalam pelaksanaan kebijakan publik (Cheng et al. 2024; Walker and Munford 2023). Selain itu, paradigma New Public Service (Denhardt & Denhardt) dalam (Zein 2023) juga digunakan untuk memperkuat analisis, yang menekankan bahwa pelayanan publik di era modern tidak lagi sekadar berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi harus didasarkan pada keterlibatan aktif, dialog, dan kolaborasi dengan masyarakat. Dengan menggabungkan dua pendekatan teoritis ini, penelitian ini mampu memberikan kerangka analisis yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana kepercayaan, partisipasi sosial, dan jejaring lokal di Kabupaten Enrekang berperan dalam menunjang atau menghambat efektivitas administrasi publik berbasis digital.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji relasi antara modal sosial dan efektivitas administrasi publik digital di konteks daerah berkembang, sebuah pendekatan yang masih jarang

dilakukan dalam studi administrasi publik di Indonesia. Mayoritas kajian digitalisasi administrasi lebih banyak membahas inovasi teknologi, kesiapan infrastruktur, atau strategi manajerial, dan belum secara serius mengeksplorasi bagaimana faktor sosial seperti kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital dan jaringan kolaborasi komunitas berkontribusi terhadap efektivitas implementasi (AL-Shboul 2024; Sitar-Tăut, Mican, and Moiescu 2024). Fokus penelitian di Kabupaten Enrekang juga memberikan dimensi kebaruan, karena daerah ini memiliki tantangan unik berupa tingkat literasi digital yang masih rendah di pedesaan, heterogenitas sosial yang tinggi, serta inisiatif pemerintah daerah yang sedang gencar memperluas pelayanan berbasis teknologi. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya wacana akademik, tetapi juga memperkenalkan variabel sosial sebagai kunci keberhasilan administrasi publik digital di wilayah non-metropolitan.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan memperluas literatur administrasi publik dengan memperkenalkan modal sosial sebagai faktor krusial dalam efektivitas digitalisasi administrasi, khususnya di daerah berkembang seperti Kabupaten Enrekang. Secara praktis, penelitian ini akan memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah tentang pentingnya memperkuat jaringan sosial dan membangun kepercayaan masyarakat dalam setiap inovasi digital yang diluncurkan. Strategi seperti pelibatan aktif komunitas lokal, pelatihan literasi digital berbasis komunitas, dan penyusunan kebijakan pelayanan yang partisipatif menjadi solusi yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi daerah lain dengan karakteristik serupa, sehingga proses digitalisasi administrasi publik dapat lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memahami secara mendalam relasi antara modal sosial dan efektivitas administrasi publik dalam konteks digitalisasi di Kabupaten Enrekang (Fadli 2021). Penelitian ini telah dilaksanakan mulai bulan Januari hingga Maret 2025. Lokasi penelitian berfokus pada beberapa instansi layanan publik di Kabupaten Enrekang, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kesehatan, serta Kantor Kecamatan, yang telah menerapkan sistem pelayanan berbasis digital. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya menangkap dinamika sosial, pengalaman individu, serta makna subjektif yang terbentuk dari interaksi antara masyarakat dan aparat pemerintahan di era digital (Assayakurrohim et al. 2023).

Instrumen utama dalam pengumpulan data adalah peneliti sendiri (human instrument), yang didukung dengan pedoman wawancara semi-terstruktur dan lembar observasi lapangan (Jurusan 2024). Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti aparatur pelayanan publik, pengguna layanan, dan tokoh masyarakat, serta melalui observasi partisipatif terhadap aktivitas pelayanan publik berbasis digital. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumentasi resmi seperti laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), laporan kinerja pelayanan digital, serta dokumen kebijakan daerah terkait pelayanan publik di Kabupaten Enrekang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam (in-depth interview), observasi langsung, dan dokumentasi.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan secara simultan sejak pengumpulan data, sehingga analisis bersifat dinamis dan terus berkembang seiring bertambahnya informasi. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber data, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Selain itu, dilakukan juga member checking dengan mengonfirmasi kembali hasil temuan kepada informan untuk memastikan validitas temuan penelitian. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa modal sosial berperan penting dalam mendukung efektivitas administrasi publik berbasis digital di Kabupaten Enrekang. Berdasarkan wawancara mendalam dengan 15 informan yang terdiri dari aparatur sipil negara, tokoh masyarakat, dan pengguna layanan publik, ditemukan bahwa keberhasilan layanan digital bukan hanya bergantung pada kecanggihan aplikasi dan infrastruktur teknologi, melainkan juga pada tingkat kepercayaan masyarakat, kekuatan jejaring sosial, dan norma kolaborasi yang berkembang di tengah komunitas lokal. Seorang informan dari Kecamatan Enrekang menyatakan, "Saya lebih berani menggunakan layanan online karena pegawai di kantor kecamatan sering membantu kami, dan kami percaya dengan pelayanannya." Sebaliknya, masyarakat dari Kecamatan Bungin dan Malua, yang hubungan sosialnya dengan aparatur lebih renggang, cenderung menunjukkan rasa ragu dan bahkan ketidakpercayaan untuk menggunakan sistem layanan daring. Hal ini memperjelas bahwa kehadiran modal sosial menjadi fondasi penting untuk mendorong adopsi sistem pelayanan digital oleh masyarakat, di mana teknologi saja tidak cukup tanpa adanya rasa percaya dan keterhubungan sosial yang kuat.

Hasil observasi lapangan memperkuat temuan tersebut. Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Enrekang, pelayanan pembuatan e-KTP dan akta kelahiran berbasis aplikasi berjalan jauh lebih efektif di kalangan komunitas masyarakat yang aktif berinteraksi sosial. Pengamatan yang dilakukan selama dua minggu mencatat bahwa warga yang tergabung dalam komunitas pemuda desa, kelompok tani, atau majelis taklim tampak lebih cepat memahami prosedur pelayanan digital. Di ruang tunggu pelayanan, misalnya, terlihat warga saling berbagi informasi tentang penggunaan aplikasi "SIK Online" dan cara mengakses layanan antrian digital. Sebaliknya, di daerah pedesaan terpencil seperti di sebagian wilayah Kecamatan Malua, banyak warga datang langsung ke kantor pelayanan dengan membawa dokumen fisik, meminta bantuan petugas untuk melakukan registrasi digital. Data ini menunjukkan rendahnya tingkat adaptasi digital akibat lemahnya jejaring sosial, yang berdampak pada efektivitas program pelayanan berbasis teknologi.

Dalam aspek kepercayaan (trust), wawancara mengungkap bahwa rasa percaya masyarakat terhadap institusi pemerintah daerah menjadi salah satu faktor kunci efektivitas pelayanan digital. Informan dari kalangan masyarakat yang pernah mengikuti pelatihan literasi digital yang difasilitasi oleh Dinas Kominfo Enrekang menunjukkan tingkat kepercayaan lebih tinggi terhadap keamanan data mereka di sistem online. Salah satu warga Kecamatan Maiwa menyampaikan, "Saya percaya data saya aman karena sudah ikut sosialisasi tentang keamanan data oleh dinas." Namun, beberapa warga dari Kecamatan Bungin yang tidak pernah mengikuti pelatihan serupa mengungkapkan kekhawatiran tentang penyalahgunaan data pribadi serta ketidakpastian dalam alur layanan digital. Ketidakpercayaan ini menyebabkan sebagian warga enggan menggunakan layanan daring dan lebih memilih datang langsung ke kantor. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan publik, yang dibangun melalui komunikasi dan jejaring sosial yang intensif, sangat menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik digital.

Dalam aspek jejaring sosial (social networks), penelitian menemukan bahwa keterlibatan aktif dalam organisasi sosial atau komunitas lokal secara signifikan mempercepat pemahaman dan penggunaan layanan digital. Informan dari kelompok Karang Taruna, PKK, dan komunitas desa digital menyatakan bahwa informasi tentang pendaftaran e-KTP online, layanan kesehatan daring melalui aplikasi "Puskesmas Online", serta program bantuan sosial digital, lebih cepat tersebar melalui jalur informal komunitas. Warga yang aktif di komunitas ini juga melaporkan lebih sering membantu warga lain yang kesulitan menggunakan layanan daring. Observasi di lapangan memperlihatkan bahwa kegiatan sosial seperti "Posko Digital" yang dibentuk oleh Karang Taruna Desa Baraka berperan penting dalam mempercepat adaptasi warga terhadap pelayanan berbasis teknologi. Sebaliknya, warga yang tidak terlibat dalam jejaring sosial merasa "tersesat" dan mengalami kesulitan memahami prosedur layanan online.

Pada aspek norma sosial (social norms), penelitian menunjukkan bahwa budaya gotong royong dan semangat kebersamaan yang kuat di masyarakat Enrekang memiliki kontribusi besar dalam mempercepat adopsi layanan digital. Dalam observasi terhadap program "Desa Digital" di Kecamatan

Baraka, ditemukan bahwa kelompok masyarakat secara sukarela membentuk tim relawan digital yang bertugas membantu warga lansia dan masyarakat kurang berpendidikan dalam mengurus administrasi online, seperti pendaftaran bantuan sosial atau update data kependudukan. Salah satu relawan menyatakan, "Kami bergiliran membantu warga setiap minggu supaya tidak ada yang tertinggal dalam penggunaan layanan online." Hal ini menunjukkan bahwa norma sosial kolektif seperti rasa tanggung jawab terhadap sesama memperkuat efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Budaya saling membantu ini menciptakan iklim solidaritas yang memperkuat kepercayaan antarwarga dan meningkatkan keterbukaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa modal sosial merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam mendorong efektivitas administrasi publik di era digitalisasi, khususnya di Kabupaten Enrekang. Kepercayaan terhadap pemerintah, keterhubungan dalam jejaring komunitas, dan norma sosial kolektif seperti gotong royong menjadi elemen penting yang mempercepat adaptasi masyarakat terhadap layanan digital serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga. Dokumentasi resmi dari Laporan Evaluasi Pelayanan Publik Kabupaten Enrekang 2024 juga menunjukkan bahwa kecamatan-kecamatan dengan tingkat modal sosial yang tinggi mencatat tingkat kepuasan pelayanan digital yang lebih tinggi dibandingkan kecamatan yang modal sosialnya rendah. Hal ini memperjelas bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada faktor teknis, melainkan juga sosial.

Tabel 1. Relasi Modal Sosial terhadap Efektivitas Administrasi Publik Digital di Kabupaten Enrekang

No	Dimensi Modal Sosial	Temuan Lapangan	Dampak terhadap Efektivitas Pelayanan Digital
1	Kepercayaan (Trust)	Warga yang mengikuti sosialisasi lebih percaya pada keamanan data digital; warga desa terpencil kurang percaya	Meningkatkan penerimaan dan penggunaan layanan digital
2	Jejaring Sosial (Social Networks)	Informasi tentang layanan digital lebih cepat tersebar lewat Karang Taruna, PKK, komunitas lokal	Mempercepat adaptasi warga terhadap penggunaan layanan online
3	Norma Sosial (Social Norms)	Gotong royong membantu warga lansia/miskin teknologi di program "Desa Digital" Baraka	Memperluas aksesibilitas dan inklusivitas layanan digital
4	Infrastruktur Digital	Tersedia aplikasi SIAK Online, Puskesmas Online, tetapi penggunaan tergantung pada keterhubungan sosial warga	Infrastruktur efektif bila didukung literasi dan jaringan sosial
5	Hambatan Sosial	Kurangnya kepercayaan dan lemahnya jejaring sosial di daerah pedesaan Malua dan Bungin	Rendahnya penggunaan dan efektivitas layanan digital

Sumber: Dolah oleh peneliti Tahun 2025

Tanpa memperhatikan penguatan modal sosial, transformasi digital berisiko tidak optimal, bahkan dapat memperlebar kesenjangan akses pelayanan antar kelompok masyarakat. Warga di daerah terpencil, yang kurang memiliki akses terhadap jejaring sosial dan pendidikan digital, berpotensi semakin tertinggal dalam memanfaatkan pelayanan daring. Oleh karena itu, dalam upaya melanjutkan reformasi digitalisasi administrasi publik, penting bagi pemerintah daerah untuk tidak hanya mengembangkan teknologi dan infrastruktur, tetapi juga memperkuat basis sosial masyarakat melalui program-program pemberdayaan komunitas, literasi digital, serta pembentukan forum komunikasi masyarakat dengan pemerintah.

2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modal sosial berperan besar dalam meningkatkan efektivitas administrasi publik berbasis digital di Kabupaten Enrekang (Nurhayati, Maldun, and Nurkaidah 2022). Temuan ini sejalan dengan pandangan Robert Putnam yang menyatakan bahwa kepercayaan, jaringan sosial, dan norma kolaborasi merupakan fondasi penting bagi keberhasilan institusi publik (Abane, Adamtey, and Kpeglo 2024; Burgess and Dunbar 2025). Di Enrekang, masyarakat yang memiliki hubungan sosial kuat dengan aparat pemerintah atau tergabung dalam komunitas lokal, menunjukkan adaptasi lebih cepat terhadap inovasi pelayanan digital. Sebaliknya, masyarakat yang kurang memiliki keterhubungan sosial menghadapi lebih banyak hambatan dalam menggunakan layanan digital. Hal ini membuktikan bahwa modal sosial bukan hanya faktor pendukung tambahan, tetapi merupakan variabel utama yang menentukan seberapa efektif inovasi digital dalam administrasi publik diterima dan dijalankan oleh masyarakat.

Dari aspek kepercayaan (trust), penelitian ini membenarkan teori Putnam bahwa kepercayaan kolektif memperkuat efektivitas pemerintahan (Agustinus Bima Nugraha 2022; Maritza and Taufiqurokhman 2024). Warga yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap aparat pelayanan lebih yakin terhadap keamanan data dan prosedur digital, sehingga lebih mudah menerima perubahan teknologi. Di sisi lain, keraguan dan ketidakpercayaan yang muncul akibat minimnya interaksi sosial menyebabkan resistensi terhadap layanan daring. Di sini, modal sosial bertindak sebagai jembatan (bridging social capital) yang memperkuat keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat, mempercepat alur komunikasi, serta meminimalkan potensi konflik atau ketidakpuasan terhadap layanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik digital di Enrekang tidak hanya ditentukan oleh aplikasi atau perangkat kerasnya, tetapi juga oleh seberapa dalam modal sosial tertanam di lingkungan masyarakat.

Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan paradigma New Public Service yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt, yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Mendrofa et al. 2023). Transformasi pelayanan digital bukan hanya proyek teknologi, melainkan perubahan sosial yang mengandalkan partisipasi, kolaborasi, dan pemenuhan aspirasi publik. Observasi terhadap partisipasi komunitas dalam membantu masyarakat kurang melek teknologi menunjukkan bahwa nilai-nilai pelayanan publik baru seperti pelayanan berbasis empati, kolaborasi, dan partisipasi hidup di tengah masyarakat Enrekang. Dengan demikian, efektivitas administrasi digital tidak dapat diukur semata-mata melalui output administratif, tetapi harus mencakup keberhasilan dalam membangun hubungan sosial yang sehat antara pemerintah dan warga.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkaya pemahaman bahwa dalam era digitalisasi, penguatan modal sosial menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan. Digitalisasi administrasi tanpa membangun kepercayaan, jejaring sosial, dan norma kolaborasi hanya akan menghasilkan inovasi yang tidak inklusif dan rentan gagal. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Enrekang dan daerah lain yang tengah mengembangkan pelayanan berbasis digital perlu secara sadar mengintegrasikan strategi pembangunan modal sosial ke dalam setiap program digitalisasi. Melalui pendekatan berbasis komunitas, transparansi komunikasi, serta pelibatan aktif masyarakat, administrasi publik tidak hanya menjadi lebih modern secara teknis, tetapi juga lebih adil, partisipatif, dan terpercaya dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa modal sosial, yang terdiri dari kepercayaan, jejaring sosial, dan norma kolektif, memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas administrasi publik berbasis digital di Kabupaten Enrekang. Keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kekuatan hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat. Tingkat kepercayaan publik terhadap sistem layanan, keberadaan jaringan komunitas aktif, serta budaya gotong royong terbukti mempercepat adaptasi dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan digital. Penelitian ini menegaskan bahwa dalam era digitalisasi, penguatan modal sosial harus menjadi bagian integral dari strategi pengembangan administrasi publik untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif, inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abane, Juliana Abagsonema, Ronald Adamtey, and Rejoyce Kpeglo. 2024. "The Impact of Social Capital on Business Development in Ghana: Experiences of Local-Level Businesses in the Kumasi Metropolitan Area." *Social Sciences and Humanities Open* 9(August 2023): 100775. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100775>.
- Agustinus Bima Nugraha. 2022. "Memperkuat Kelembagaan Kerjasama Antar Daerah Melalui Perspektif Trust Dan Modal Sosial." *Jurnal Masyarakat dan Desa* 2(1): 69–85.
- AL-Shboul, Moh'd Anwer. 2024. "Removing Blurring for Better Understanding the Main Challenges Facing Digital Entrepreneurs in the Digital Era: An Empirical Investigation Study from Emerging Country." *Heliyon* 10(3): e25150. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25150>.
- Albi, Arwidyah Afiqah, Abd Majid, and Muhammad Idris. 2023. "The Role of the Informatics and English Communications Department in Supporting the Enrekang District Government Program 'City of Gold.'" 2(3): 2023.
- Assayakurrohim, Dimas, Dewa Ikham, Rusdy a Sirodj, and M Win Afgani. 2023. "Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer." *Jurnal pendidikan sains dan komputer* 3(1): 1–9.
- Burgess, M., and R. I.M. Dunbar. 2025. "A Quantitative Model of Trust as a Predictor of Social Group Sizes and Its Implications for Technology." *European Economic Review* 175: 105012. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2025.105012>.
- Cheng, Chin Tiong et al. 2024. "A Systematic Review of Social Capital in Low-Cost Housing: A Conceptual Framework and Lessons Learned." *Social Sciences and Humanities Open* 10(May): 101089. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101089>.
- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21(1): 33–54.
- July, Tuesday. 2009. 13 The Journal of nutrition, health and aging *Oral Communications*.
- Jurusan, Vera Juniengsi. 2024. "Analisis Kesiapan Penyelenggaraan SPBE Di Kabupaten Sidenreng Rappang." *Jurnal Sosial Humaniora* 1(2): 130–54. <http://iptek.its.ac.id/index.php/jsh/article/view/633/355>.
- Lee, Jihye, and Soojong Kim. 2024. "Engaging with Underserved Communities during Times of Crises: A Computational Analysis of Social Media Interactions with Government Information about COVID-19 Economic Relief Programs." *Telematics and Informatics* 95(October): 102209. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2024.102209>.
- Maritza, Dhiya Fahriyyah, and Taufiqurokhman Taufiqurokhman. 2024. "Peranan Masyarakat Sipil Dalam Peningkatan Akuntabilitas Birokrasi Melalui Pengawasan Publik Yang Aktif." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 14(1): 71–84.
- Mendrofa, Yanta Firman Jaya, Delipiter Lase, Sukaaro Waruwu, and Syah Abadi Mendrofa. 2023. "Analisis Kebutuhan Pelatihan Dan Pengembangan Perangkat Desa Se-Kecamatan Alasa Talumuzoi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 1(1): 11–21.
- Moh. Tazam1, Eva Safitri2. 2024. "Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Kemajuan Pelayanan

- Publik Dan Ekonomi Desa." *KARATON: Jurnal Pembangunan Sumenep* 3(2): 182–93.
- Nurhayati, Syamsuddin Maldun, and Nurkaidah. 2022. "Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang." *J. Paradigma Administrasi Negara* 4(2): 67–78.
- Putri, Agustina Made Dian. 2021. "The Role Of Social Capital In Developing Community-Based Tourism Institutions In Bali." *Eurasia: Economics & Business* 75(17): 399–405.
- Rasyid, Evisarita. 2019. "Diseminasi Diskominfo Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Melalui Website Di Kabupaten Enrekang." *Sustainability (Switzerland)* 11(1): 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.
- Shirish, Anuragini, Shirish C. Srivastava, Niki Panteli, and John O'Shanahan. 2025. "A Knowledge-Centric Model for Government-Orchestrated Digital Transformation among the Microbusiness Sector." *Journal of Strategic Information Systems* 34(1): 101870. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2024.101870>.
- Sitar-Tăut, Dan Andrei, Daniel Mică, and Ovidiu Ioan Moisescu. 2024. "To Be (Online) or Not to Be? The Antecedents of Online Study Propensity and e-Learning-Dependent Dropout Intention in Higher Education." *Technological Forecasting and Social Change* 207(May 2023).
- Walker, Benjamin, and Luke Munford. 2023. "The Social Capital Penalty Paid by Teetotallers." *SSM - Population Health* 23(May): 101437. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2023.101437>.
- Zein, M. Harry Mulya. 2023. *Ilmu Administrasi Negara*.