SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.2035

DIGITAL DIVIDE DALAM IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT*: STUDI KASUS PENGGUNAAN PEDULILINDUNGI OLEH MASYARAKAT RENTAN DI INDONESIA

The Digital Divide in E-Government Implementation: A Case Study of The Use of Pedulilindungi by Vulnerable Communities in Indonesia

Adelyne Chandra Fayra[1*], Aulia Husnafa Navila[2], Tsania Syawalia[3], Fatkhuri[4], Reja[5]

[*1-5] Program Studi Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

*email:
2410413182@mahasiswa.upnvj.ac.id,
2410413187@mahasiswa.upnvj.ac.id,
2410413180@mahasiswa.upnvj.ac.id,
fatkhuri@upnvj.ac.id,
reja@upnvj.ac.id

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *digital divide* dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi sebagai bentuk implementasi *e-government* di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Populasi penelitian adalah masyarakat rentan pengguna aplikasi PeduliLindungi, dengan sampel yang dikumpulkan melalui kuesioner semi-terstruktur secara *online*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka, sedangkan data dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *digital divide* terjadi pada aspek akses, kemampuan, dan penggunaan teknologi. Faktor utama yang mempengaruhi adalah pendidikan, ekonomi, usia, serta kurangnya sosialisasi pemerintah. Kesimpulannya, implementasi *e-government* melalui PeduliLindungi belum sepenuhnya inklusif karena masih terdapat kesenjangan digital yang menyebabkan eksklusi sosial bagi masyarakat rentan.

Kata Kunci:
Digital Divide, E-Government, PeduliLindungi, Social Exclusion, Technology Adoption

Keywords:
Digital Divide, E-Government, PeduliLindungi, Social Exclusion, Technology Adoption

Abstract

This study aims to analyze the digital divide in the use of the PeduliLindungi application as a form of e-government implementation in Indonesia. This research employs a qualitative approach using a case study method. The population consists of vulnerable users of the PeduliLindungi application, with samples collected through online semi-structured questionnaires. The research instrument includes closed and open-ended questions, while data were analyzed using thematic analysis. The findings indicate that the digital divide occurs in terms of access, skills, and usage of technology. The main influencing factors are education, economic conditions, age, and lack of government socialization. In conclusion, the implementation of e-government through PeduliLindungi is not yet fully inclusive due to persistent digital gaps that lead to social exclusion among vulnerable groups.

Submit Tgl.: 11-Juni-2026	Diterima Tgl.: 16-Juni-2026	Diterbitkan Tgl.: 20-Juni-2026

PENDAHULUAN

E-government adalah bagian dari transformasi digital sektor pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Aplikasi digital seperti PeduliLindungi telah menjadi salah satu cara praktis untuk menerapkan *e-government* di Indonesia, khususnya dalam penanganan pandemi COVID-19. Namun, kesiapan masyarakat untuk layanan digital ini tidak selalu diikuti dengan cepat.

Konsep *digital divide*, yang berarti perbedaan dalam akses, kemampuan, dan pemanfaatan teknologi digital, dapat membantu menjelaskan fenomena ini. Menurut Van Dijk (2020), kesenjangan digital tidak hanya terkait dengan kepemilikan perangkat, tetapi juga tentang kemampuan untuk menggunakan teknologi tersebut dan bagaimana teknologi

tersebut digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, keberhasilan e-government tidak hanya tergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga bagaimana masyarakat dapat mengakses dan menggunakan sistem tersebut.

Konsep design-reality gap dalam penggunaan e-government menunjukkan bahwa desain sistem digital tidak sesuai dengan keadaan sosial masyarakat. Ini seringkali menyebabkan program tidak efektif (Heeks, 2002). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan digital yang mengabaikan keadaan sosial dapat menyebabkan eksklusi baru, terutama bagi kelompok yang memiliki akses dan keterampilan digital yang terbatas.

Selain itu, banyak penelitian menunjukkan bahwa variabel sosial-ekonomi seperti pendapatan dan pendidikan memengaruhi adopsi *e-government*. Menurut Reddick (2005), orang-orang dengan pendidikan yang lebih tinggi lebih mampu menggunakan layanan digital pemerintah. Selain itu, kesenjangan digital terkait erat dengan eksklusi sosial yang lebih luas, yang dapat menyebabkan kelompok yang sudah rentan tertinggal lebih banyak di era digital (Helsper, 2012).

Namun demikian, sebagian besar penelitian belum mempelajari aspek makro seperti kebijakan dan infrastruktur, dan belum banyak mempelajari pengalaman langsung masyarakat dengan layanan digital. Dalam hal Indonesia, penelitian tentang PeduliLindungi lebih banyak menunjukkan seberapa efektif aplikasi tersebut dalam mengendalikan pandemi atau masalah keamanan data, sementara pengalaman masyarakat yang rentan dengan penggunaan aplikasi tersebut masih terbatas.

Oleh karena itu, terdapat research gap berupa kurangnya kajian yang menyoroti pengalaman pengguna secara langsung dalam konteks digital divide dan *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis bagaimana kesenjangan digital mempengaruhi pengalaman penggunaan PeduliLindungi oleh masyarakat rentan serta implikasinya terhadap inklusivitas layanan publik digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dipahami bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi PeduliLindungi merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala, terutama terkait kesenjangan akses dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital (*digital divide*). Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua kelompok masyarakat mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal, sehingga berpotensi menimbulkan eksklusi dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk digital divide dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi oleh masyarakat rentan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi keterbatasan akses dan pemanfaatan layanan e-government?
3. Bagaimana implikasi digital divide terhadap efektivitas implementasi e-government di Indonesia?

TELAAH LITERATUR

Teori Yang Digunakan

1. Teori Digital Divide (Van Dijk, 2020)

Teori digital divide menjelaskan perbedaan dalam akses dan pemanfaatan teknologi digital di masyarakat. Digital divide tidak hanya terkait dengan kepemilikan perangkat atau akses internet, tetapi juga mencakup kemampuan setiap orang untuk menggunakan teknologi dan bagaimana mereka menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari (Van Dijk, 2020).

Selain itu, Van Dijk (2020) membagi kesenjangan digital menjadi beberapa dimensi: akses ke motivasi, akses ke materi, akses ke kemampuan, dan akses ke penggunaan. Oleh karena itu, perbedaan digital adalah fenomena yang rumit

dan tidak terbatas pada teknologi. Teori pembagian digital digunakan dalam penelitian ini untuk memeriksa batasan masyarakat rentan dalam menggunakan aplikasi PeduliLindungi.

2. Teori E-Government (Heeks, 2002; OECD, 2020)

Teori e-government menjelaskan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam menyediakan layanan publik secara digital. E-government bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi (Heeks, 2002).

Namun, ketika sistem digunakan, sering terjadi perbedaan antara keadaan sosial masyarakat dan desain sistem. Ini disebut design-reality gap (Heeks, 2002). Kesenjangan ini dapat menyebabkan seluruh masyarakat tidak memanfaatkan layanan digital dengan baik.

Selain itu, e-government kontemporer menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dan inklusi. Menurut OECD (2020), layanan digital pemerintah harus dirancang sehingga dapat diakses oleh semua kelompok masyarakat, termasuk kelompok yang tidak memiliki akses atau kemampuan digital. Oleh karena itu, tidak hanya keberhasilan e-government diukur oleh teknologi, tetapi juga seberapa inklusif sistem tersebut.

3. Teori Eksklusi Sosial Digital (Helsper, 2012)

Teori eksklusi sosial digital menjelaskan bahwa kesenjangan digital berkaitan erat dengan ketimpangan sosial yang lebih luas. Individu yang memiliki keterbatasan dalam akses teknologi cenderung juga mengalami keterbatasan dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan sosial (Helsper, 2012).

Menurut Helsper (2012), digital divide dapat menyebabkan eksklusi sosial lebih lanjut. Akibatnya, kelompok masyarakat yang paling rawan akan lebih tertinggal selama era digital. Dalam situasi seperti ini, teknologi tidak hanya dapat berfungsi sebagai alat, tetapi juga dapat menyebabkan disparitas sosial lebih lanjut jika tidak digunakan dengan cara yang mendukung kebijakan yang inklusif.

Dalam penelitian ini, teori eksklusi sosial digital digunakan untuk menjelaskan bagaimana penggunaan PeduliLindungi berpotensi menciptakan eksklusi bagi masyarakat yang tidak memiliki akses atau kemampuan digital.

Konsep Konsep Yang digunakan

1. Digital Divide

Digital divide atau kesenjangan digital merupakan kondisi ketimpangan dalam akses, kemampuan, serta pemanfaatan teknologi informasi di masyarakat. Kesenjangan ini tidak hanya dilihat dari kepemilikan perangkat atau akses internet, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam menggunakan teknologi secara efektif (Van Dijk, 2020). Dalam konteks e-government, digital divide menjadi hambatan utama karena tidak semua masyarakat memiliki kesiapan digital yang sama. Oleh karena itu, konsep ini penting untuk melihat bagaimana masyarakat rentan mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan digital pemerintah seperti PeduliLindungi.

2. E- Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Heeks, 2002). Implementasi e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Namun, keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada sistem teknologi yang dibangun, tetapi juga

pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan (OECD, 2020). Dengan demikian, konsep ini digunakan untuk melihat bagaimana PeduliLindungi sebagai produk e-government diimplementasikan dalam masyarakat.

3. Design-Reality Gap

Konsep design-reality gap menjelaskan adanya kesenjangan antara desain sistem teknologi dengan kondisi nyata masyarakat pengguna (Heeks, 2002). Sistem e-government sering kali dirancang dengan asumsi bahwa masyarakat memiliki akses dan kemampuan digital yang memadai. Namun, pada kenyataannya, banyak kelompok masyarakat yang tidak memenuhi asumsi tersebut. Akibatnya, program yang dirancang menjadi kurang efektif atau bahkan tidak dapat diakses oleh sebagian kelompok. Dalam penelitian ini, konsep ini digunakan untuk menganalisis apakah desain aplikasi PeduliLindungi telah sesuai dengan kondisi masyarakat rentan di Indonesia.

4. Eksklusi Sosial Digital

Eksklusi sosial digital merupakan kondisi di mana individu atau kelompok masyarakat terpinggirkan akibat keterbatasan dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital (Helsper, 2012). Kesenjangan digital yang tidak diatasi dapat memperdalam ketimpangan sosial yang sudah ada sebelumnya, seperti ketimpangan ekonomi dan pendidikan. Dalam konteks e-government, eksklusi ini dapat menyebabkan sebagian masyarakat tidak mendapatkan layanan publik secara optimal. Oleh karena itu, konsep ini digunakan untuk melihat dampak dari penggunaan PeduliLindungi terhadap kelompok masyarakat rentan.

Kajian Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai implementasi e-government dan kesenjangan digital. Penelitian oleh Reddick (2005) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan e-government. Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih mudah beradaptasi dengan teknologi digital dibandingkan dengan kelompok masyarakat berpendidikan rendah.

Selain itu, laporan dari World Bank (2021) menekankan bahwa kesenjangan akses terhadap teknologi digital masih menjadi tantangan besar di negara berkembang, termasuk Indonesia. Faktor seperti keterbatasan infrastruktur, akses internet yang tidak merata, serta biaya perangkat menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan teknologi digital secara luas.

Penelitian lain yang relevan menunjukkan bahwa implementasi aplikasi digital selama pandemi COVID-19, termasuk PeduliLindungi, lebih banyak dikaji dari sisi efektivitas kebijakan dan keamanan data. Namun, kajian yang secara khusus membahas pengalaman pengguna dari kelompok masyarakat rentan masih terbatas. Padahal, pengalaman langsung pengguna sangat penting untuk menilai apakah layanan digital tersebut benar-benar inklusif.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah penelitian (*research gap*), khususnya dalam memahami bagaimana kelompok masyarakat rentan mengalami dan merespons penggunaan aplikasi e-government dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengisi kekosongan tersebut.

Konteks Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam konteks implementasi e-government di Indonesia, khususnya melalui penggunaan aplikasi PeduliLindungi selama pandemi COVID-19. Aplikasi ini digunakan sebagai alat untuk memantau mobilitas masyarakat, status kesehatan, serta sebagai syarat akses ke berbagai fasilitas publik.

Namun, dalam praktiknya, penggunaan PeduliLindungi tidak dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kelompok masyarakat rentan seperti lansia, masyarakat berpenghasilan rendah, serta individu dengan tingkat literasi digital yang rendah menghadapi berbagai kendala dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kendala tersebut meliputi keterbatasan perangkat, akses internet, serta kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi.

Selain itu, kondisi geografis Indonesia yang beragam juga mempengaruhi tingkat aksesibilitas teknologi digital. Wilayah perkotaan cenderung memiliki akses yang lebih baik dibandingkan wilayah pedesaan atau daerah terpencil. Hal ini semakin memperkuat adanya kesenjangan digital dalam implementasi *e-government*.

Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk memahami bagaimana digital divide terjadi dalam konteks penggunaan PeduliLindungi serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi inklusivitas layanan publik digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena kesenjangan digital (*digital divide*) dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi oleh masyarakat rentan di Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mempelajari pengalaman, persepsi, dan kesulitan yang dihadapi orang ketika mereka mencoba mendapatkan akses ke layanan *e-government*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana kesenjangan digital terjadi dan dampaknya terhadap inklusi layanan publik digital karena penelitian ini tidak hanya berfokus pada angka atau data statistik tetapi juga berupaya memahami realitas sosial yang dialami masyarakat.

Setting Penelitian

Studi ini dilaksanakan dalam kerangka penggunaan aplikasi PeduliLindungi sebagai elemen dari pelaksanaan e-government di Indonesia selama periode pandemi COVID-19. Aplikasi ini dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mengatur mobilitas penduduk sekaligus mengintegrasikan data kesehatan dalam layanan publik berbasis digital (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2021).

Penelitian ini didasarkan pada pengalaman komunitas yang rentan dalam memanfaatkan aplikasi itu, khususnya di daerah perkotaan yang memiliki infrastruktur digital yang lebih baik, namun masih terdapat kesenjangan dalam akses serta kemampuan penggunaan teknologi (World Bank, 2021). Kelompok masyarakat yang rentan, seperti lanjut usia, individu berpenghasilan rendah, dan orang dengan literasi digital yang minim, menjadi fokus utama karena mereka cenderung mengalami kesulitan lebih dalam mengakses layanan digital dari pemerintah (Helsper, 2012).

Setting penelitian ini tidak terfokus hanya pada lokasi geografis tertentu, melainkan lebih mengedepankan konteks sosial pengguna, terutama kelompok yang menghadapi keterbatasan dalam akses dan pemanfaatan teknologi digital. Hal ini sejalan dengan pendekatan dalam penelitian digital divide yang menekankan bahwa kesenjangan digital tidak hanya bersifat geografis, tetapi juga sosial dan struktural (Van Dijk, 2020).

Selain itu, penelitian ini juga memperhitungkan konteks setelah pandemi, di mana pemanfaatan aplikasi digital seperti PeduliLindungi menjadi bagian dari perubahan layanan publik yang lebih komprehensif. Pengalaman pemanfaatan aplikasi selama pandemi penting untuk dianalisis karena bisa memberikan wawasan tentang kesiapan masyarakat dalam menghadapi digitalisasi layanan publik di masa depan (OECD, 2020).

Strategi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap penggunaan layanan e-government, terutama aplikasi PeduliLindungi. Metode ini dipilih karena dapat mengungkap secara mendalam bagaimana individu merasakan batasan akses, kemampuan, dan kendala dalam pemanfaatan teknologi digital (Creswell, 2014).

Strategi penelitian yang diterapkan adalah studi kasus, dengan penekanan pada pemanfaatan PeduliLindungi sebagai wujud penerapan e-government di Indonesia. Penelitian kasus memberi kesempatan kepada peneliti untuk menganalisis fenomena digital divide dalam konteks yang tertentu dan aktual, serta mengamati keterkaitan antara kebijakan digital dan situasi sosial masyarakat (Yin, 2018). Metode ini juga penting untuk menemukan kesenjangan antara rancangan sistem dan kenyataan pengguna seperti yang dijelaskan dalam konsep design-reality gap (Heeks, 2002).

Metode pengumpulan data dalam studi ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara online. Kuesioner dipakai untuk menjangkau responden dari kelompok masyarakat yang rentan dengan lebih luas dan efisien, khususnya saat menghadapi keterbatasan mobilitas dan akses langsung di lapangan. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengumpulkan data mengenai pengalaman pengguna, tingkat pemahaman teknologi, serta tantangan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi (Creswell, 2014).

Pertanyaan dalam kuesioner dirancang dengan semi-terstruktur, yang mengombinasikan pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan tertutup digunakan untuk mengetahui sifat responden serta sejauh mana mereka mengakses dan menggunakan teknologi, sementara pertanyaan terbuka bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan perspektif responden dengan lebih rinci. Pendekatan ini krusial untuk memahami kompleksitas fenomena jurang digital yang tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga berkaitan dengan pengalaman individu yang bersifat subjektif (Van Dijk, 2020).

Data yang didapat dari kuesioner selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis tematik, yakni dengan mengelompokkan jawaban responden ke dalam tema-tema spesifik yang relevan dengan kerangka teori penelitian. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi pola kesenjangan digital yang dialami masyarakat dan memahami pengaruhnya terhadap akses layanan e-government (Braun & Clarke, 2006).

Meskipun menggunakan kuesioner, penelitian ini tetap bersifat kualitatif karena instrumen yang digunakan memuat pertanyaan terbuka yang bertujuan menggali pengalaman dan pandangan responden secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini menyajikan temuan dan membahas fenomena kesenjangan digital, juga dikenal sebagai digital divide, yang terjadi ketika masyarakat rentan di Indonesia menggunakan aplikasi PeduliLindungi. Hasil penelitian dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang mewakili kelompok masyarakat yang rentan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan temuan berdasarkan pola-pola utama yang muncul dari jawaban responden. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami lebih baik pengalaman masyarakat dan hambatan (Braun & Clarke, 2006). Selanjutnya, untuk menjawab rumusan masalah penelitian, hasil penelitian dianalisis menggunakan teori digital divide (Van Dijk, 2020), design-reality gap (Heeks, 2002), dan digital social exclusion (Helsper, 2012).

Bentuk Digital Divide dalam Penggunaan PeduliLindungi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan digital dalam penggunaan aplikasi PeduliLindungi oleh masyarakat rentan bervariasi dan mencakup berbagai aspek, termasuk akses, kemampuan, dan penggunaan teknologi digital.

Dalam aspek akses, beberapa responden mengalami keterbatasan dalam memiliki perangkat digital seperti smartphone dan memiliki jaringan internet yang cukup. Pada awalnya, kondisi ini menghalangi akses ke layanan e-government. Konsep "digital divide", yang mengatakan bahwa perbedaan terletak pada penggunaan teknologi dan akses terhadap infrastruktur dan perangkat digital (Van Dijk, 2020).

Selanjutnya dalam aspek kemampuan, ditemukan bahwa beberapa responden yang memiliki perangkat tidak mampu menjalankan aplikasi dengan lancar. Mereka mengalami kesulitan dalam proses registrasi, memahami fitur aplikasi, dan membaca informasi yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam literasi digital, terutama di kalangan lansia dan masyarakat yang kurang pendidikan. Kondisi ini mendukung argumen bahwa digital divide bukan hanya pembagian akses, tetapi juga pembagian keterampilan (skills divide) (Van Dijk, 2020).

Pada aspek penggunaan, responden mengatakan bahwa aplikasi PeduliLindungi hanya digunakan ketika diperlukan, seperti saat pergi ke fasilitas publik. Penggunaan situasional ini menunjukkan bahwa teknologi belum digunakan secara optimal dalam kehidupan sehari-hari. Ini menunjukkan adanya kesenjangan pemanfaatan atau pembagian pemanfaatan (usage divide), di mana orang belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi dalam aktivitas mereka.

Temuan ini menunjukkan bahwa desain aplikasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan sosial masyarakat pengguna, jika dikaitkan dengan konsep design-reality gap. Aplikasi dibuat dengan asumsi bahwa orang-orang memiliki akses dan keterampilan digital yang cukup, tetapi masih terdapat berbagai keterbatasan (Heeks, 2002).

Faktor yang Mempengaruhi Digital Divide

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi keterbatasan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi PeduliLindungi.

Pertama, kemampuan untuk menggunakan teknologi digital dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Kelompok responden yang berpendidikan rendah cenderung lebih sulit untuk memahami penggunaan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Reddick (2005), yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan memengaruhi adopsi e-government.

Kedua, faktor-faktor yang berkaitan dengan ekonomi juga menjadi kendala yang signifikan. Sebagian orang tidak memiliki perangkat yang memadai atau akses internet yang cukup karena mereka memiliki keterbatasan finansial. Kondisi ini memperkuat kesenjangan digital yang telah ada sebelumnya, terutama bagi kelompok berpenghasilan rendah (World Bank, 2021).

Ketiga, faktor usia juga memengaruhi kemampuan untuk menggunakan teknologi. Untuk beradaptasi dengan teknologi digital, kelompok lansia mungkin mengalami kesulitan, baik dari segi pemahaman maupun kepercayaan diri dalam menggunakannya.

Keempat, faktor penghambat lainnya adalah kurangnya sosialisasi dan pendampingan pemerintah. Sebagian responden mengatakan mereka tidak memiliki informasi yang cukup tentang cara menggunakan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* belum memperhatikan pendidikan pengguna secara menyeluruh.

Implikasi terhadap Implementasi *E-Government*

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi PeduliLindungi belum sepenuhnya dilakukan secara inklusif. Aplikasi ini berfungsi untuk membantu pemerintah dalam proses pelacakan kontak dan pengendalian penyebaran COVID-19 melalui sistem digital (Kompas.com, 2021). Namun dalam prakteknya, tidak semua orang dapat mengakses dan memanfaatkan aplikasi itu dengan optimal.

Keberhasilan e-government menunjukkan bahwa faktor utama tidak hanya terletak pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada kesediaan masyarakat sebagai penggunanya. Ketika sebagian masyarakat tidak memiliki perangkat, akses internet, atau keterampilan digital yang memadai, maka layanan digital justru berpotensi menimbulkan kesenjangan baru. Hal ini sejalan dengan ide eksklusi sosial digital yang mengungkapkan bahwa teknologi dapat memperburuk ketidaksetaraan sosial jika tidak didukung oleh kebijakan yang inklusif (Helsper, 2012).

Penggunaan PeduliLindungi yang dulunya menjadi syarat untuk mengakses berbagai fasilitas publik juga menandakan adanya dorongan bagi masyarakat agar cepat beradaptasi dengan teknologi. Kebijakan ini sebenarnya bertujuan untuk mendukung pengendalian pandemi, namun di sisi lain juga menyebabkan kesulitan bagi segmen masyarakat yang tidak siap secara digital. Ini menunjukkan adanya perbedaan antara rancangan sistem dan keadaan sebenarnya di masyarakat, yang dalam teori dikenal sebagai design-reality gap (Heeks, 2002).

Implikasi lainnya adalah kebutuhan untuk mengubah pendekatan dalam pelaksanaan e-government. Pemerintah seharusnya tidak hanya menawarkan aplikasi, tetapi juga harus memastikan dukungan seperti peningkatan literasi digital, sosialisasi terkait aplikasi, serta penyediaan alternatif layanan yang tidak berbasis digital. Tanpa usaha itu, transformasi digital bisa jadi hanya menguntungkan segmen masyarakat tertentu dan mengabaikan kelompok yang rentan (World Bank, 2021). Dengan demikian, pelaksanaan e-government harus lebih menitikberatkan pada kebutuhan pengguna agar layanan publik digital dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat

Analisis Kritis dan Kebaruan Penelitian

Secara kritis, studi ini mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan publik di Indonesia masih mengalami kendala yang signifikan, khususnya berkenaan dengan kesenjangan digital. Pelaksanaan PeduliLindungi merupakan salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi di masa pandemi, namun dalam praktiknya masih ada beragam keterbatasan, terutama untuk masyarakat yang rentan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu efektif apabila tidak didukung oleh kesiapan sosial masyarakat (World Bank, 2021).

Penelitian ini menunjukkan bahwa digital divide tidak hanya terkait dengan akses teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial seperti pendidikan, ekonomi, dan usia. Komunitas dengan pendidikan yang minim atau kelompok usia lanjut cenderung menghadapi tantangan dalam memanfaatkan aplikasi digital. Pernyataan ini menegaskan bahwa kesenjangan digital adalah aspek dari ketidakadilan sosial yang lebih besar (Van Dijk, 2020).

Dari aspek inovasi, studi ini memberikan sumbangan dengan menekankan pengalaman langsung kelompok rentan dalam memanfaatkan aplikasi PeduliLindungi. Sebagian besar studi sebelumnya lebih memusatkan perhatian pada sisi kebijakan atau aspek teknis aplikasi, seperti efisiensi dan keamanan data. Di sisi lain, penelitian ini berupaya mengkaji dari perspektif pengguna, terutama kelompok yang sering kali diabaikan dalam tahapan digitalisasi layanan publik.

Selain itu, studi ini juga mengintegrasikan beberapa pendekatan teori, yaitu kesenjangan digital, design reality-gap, dan eksklusi sosial digital. Penggabungan ini menjadikan analisis lebih holistik karena tidak hanya memperhatikan masalah dari perspektif teknologi, tetapi juga dari sudut pandang sosial dan kebijakan. Oleh karena itu, studi ini dapat

menawarkan wawasan yang lebih komprehensif tentang cara kesenjangan digital berdampak pada penerapan e-government di Indonesia.

Meski begitu, studi ini juga menghadapi batasan, terutama dalam penerapan kuesioner online sebagai cara pengumpulan data. Metode ini mungkin tidak dapat menjangkau kelompok yang paling terpengaruh oleh digital divide, yaitu mereka yang sama sekali tidak memiliki akses internet. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dianjurkan untuk menerapkan metode lain seperti wawancara langsung untuk menggali pengalaman masyarakat dengan lebih mendalam.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi *e-government* melalui aplikasi PeduliLindungi masih menghadapi tantangan signifikan berupa digital divide pada masyarakat rentan. Kesenjangan tersebut bersifat multidimensional yang mencakup keterbatasan akses perangkat dan internet, rendahnya literasi digital, serta terbatasnya intensitas penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari. Faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, usia, serta minimnya sosialisasi pemerintah turut memperkuat ketimpangan tersebut. Temuan ini juga menunjukkan adanya *design-reality gap*, di mana desain aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan kondisi sosial pengguna, sehingga berpotensi menimbulkan eksklusi sosial digital. Implikasi praktisnya, pemerintah perlu memperkuat literasi digital, meningkatkan akses infrastruktur, serta menyediakan desain layanan yang lebih inklusif dan alternatif layanan non-digital agar tidak terjadi eksklusi dalam pelayanan publik.

Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pada penggunaan kuesioner online yang berpotensi tidak menjangkau kelompok paling rentan yang tidak memiliki akses internet. Selain itu, pendekatan kualitatif berbasis kuesioner juga membatasi kedalaman eksplorasi pengalaman pengguna secara langsung. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode yang lebih beragam seperti wawancara mendalam dan observasi lapangan agar dapat menangkap pengalaman masyarakat secara lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk memperluas cakupan konteks *e-government* lain di luar PeduliLindungi guna memperkaya pemahaman mengenai digital divide dalam berbagai layanan publik digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology,* 3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Heeks, R. (2002). Information systems and developing countries: *Failure, success, and local improvisations. The Information Society,* 18(2), 101–112. https://doi.org/10.1080/01972240290075039

Helsper, E. J. (2012). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x

Kompas.com. (2021, January 4). *Dituding rawan phishing, Kominfo tegaskan aplikasi PeduliLindungi aman.* https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/04/182100565/dituding-rawan-phising-kominfo-tegaskan-aplikasi-pedulilindungi-aman?page=all

OECD. (2020). *Digital government review of Indonesia: Towards a data-driven public sector.* OECD Publishing.

Reddick, C. G. (2005). Citizen interaction with e-government: From the streets to servers? *Government Information Quarterly*, 22(1), 38–57. https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.10.003 Sage Publications.

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide.* Polity Press.

World Bank. (2021). *World development report 2021: Data for better lives*. World Bank. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1600-0

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.).