

**MEWUJUDKAN E-GOVERNMENT YANG INKLUSIF: ANALISIS
KONTEN TENTANG PERAN LITERASI DIGITAL WARGA
NEGARA DALAM PEMANFAATAN LAYANAN PUBLIK**

Zepta Manalu¹, Adi Muhamad Muhsidi²

Universitas Kuningan

E-mail: 20240510137@uniku.ac.id¹, adi.muhamad@uniku.ac.id²

Abstrak

Transformasi digital dalam pemerintahan telah mendorong berkembangnya e-Government sebagai sarana utama dalam penyediaan layanan publik yang efisien dan transparan. Namun, keberhasilan e-Government sangat bergantung pada kemampuan warga negara dalam mengakses dan memanfaatkannya, yang erat kaitannya dengan tingkat literasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran literasi digital warga negara dalam mendukung terciptanya e-Government yang inklusif. Metode yang digunakan adalah analisis konten terhadap berbagai literatur dan studi terdahulu yang relevan. Hasil menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu hambatan utama dalam adopsi layanan digital, terutama di kalangan masyarakat rentan seperti lansia, penduduk pedesaan, dan kelompok berpendidikan rendah. Temuan ini menekankan pentingnya strategi literasi digital sebagai syarat utama untuk memastikan tidak ada warga yang tertinggal dalam proses transformasi layanan publik digital. Literasi digital bukan hanya soal teknis, melainkan fondasi dari partisipasi warga dalam tata kelola pemerintahan modern.

Kata Kunci — Literasi Digital, E-Government, Inklusi Digital, Layanan Publik, Transformasi Digital.

ABSTRACT

The digital transformation of government has driven the development of e-Government as a primary means of delivering efficient and transparent public services. However, the success of e-Government heavily depends on citizens' ability to access and utilize these services, which is closely linked to their level of digital literacy. This study aims to analyze the role of citizens' digital literacy in supporting the creation of inclusive e-Government. The method used is content analysis of various relevant literature and previous studies. The results indicate that low digital literacy is one of the main barriers to the adoption of digital services, particularly among vulnerable groups such as the elderly, rural populations, and individuals with low educational backgrounds. These findings highlight the importance of digital literacy strategies as a fundamental requirement to ensure that no citizen is left behind in the digital transformation of public services. Digital literacy is not merely a technical skill—it is the foundation of citizen participation in modern governance.

Keywords— Digital Literacy, E-Government, Digital Inclusion, Public Services, Digital Transformation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintahan memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu manifestasi dari perubahan tersebut adalah implementasi e-Government, yakni pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. E-Government dinilai mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik

dalam tata kelola pemerintahan.

Namun, keberhasilan implementasi e-Government tidak hanya bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia—khususnya masyarakat sebagai pengguna akhir layanan tersebut. Di sinilah literasi digital memegang peran penting. Literasi digital bukan sekadar kemampuan menggunakan perangkat digital, tetapi juga mencakup pemahaman informasi, keamanan data, serta kemampuan memecahkan masalah berbasis teknologi.

Sayangnya, tidak semua warga memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Ketimpangan ini menyebabkan terjadinya kesenjangan digital (*digital divide*), di mana sebagian kelompok masyarakat—seperti lansia, penduduk pedesaan, dan kelompok ekonomi lemah—tidak mampu mengakses atau memanfaatkan layanan e-Government secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis keterkaitan antara literasi digital warga negara dan pemanfaatan layanan e-Government.
2. Menelusuri sejauh mana inklusi digital dapat diwujudkan melalui peningkatan literasi digital.
3. Menyusun rekomendasi berbasis literatur untuk mendukung transformasi digital yang inklusif dan berkeadilan sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis konten terhadap berbagai literatur yang relevan. Fokus penelitian terletak pada bagaimana studi-studi sebelumnya menjelaskan hubungan antara tingkat literasi digital warga negara dan keberhasilan implementasi e-Government yang inklusif.

1. Sumber Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui telaah pustaka terhadap berbagai dokumen dan publikasi yang mencakup:

- Artikel jurnal nasional dan internasional yang dipublikasikan antara tahun 2015–2024
- Laporan kebijakan pemerintah terkait e-Government dan digitalisasi layanan publik
- Publikasi dari lembaga internasional seperti UNDP, World Bank, dan OECD.

2. Kriteria Seleksi Literatur

Pemilihan literatur dilakukan secara purposif dengan mempertimbangkan kriteria sebagai berikut:

- Memiliki relevansi langsung dengan topik literasi digital dan e-Government
- Mengandung data empiris atau analisis konseptual
- Ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris
- Diterbitkan oleh lembaga akademik atau otoritas resmi

3. Teknik Analisis

Analisis dilakukan menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) dengan tahapan sebagai berikut:

- Mengkategorikan tema-tema utama dari setiap sumber (misal: aksesibilitas, tantangan literasi, kebijakan digital)
- Mengidentifikasi keterkaitan antara literasi digital dan partisipasi warga dalam e-Government
- Menyusun sintesis naratif untuk menarik kesimpulan dari beragam studi
- Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi dan menyatukan berbagai sudut pandang serta temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Penggunaan pendekatan ini dianggap relevan karena memungkinkan peneliti untuk melakukan evaluasi kritis serta integrasi multi-sumber data, sehingga dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai peran literasi digital dalam mendukung terciptanya

e-Government yang inklusif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan utama dari berbagai studi yang dianalisis, yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara tingkat literasi digital warga negara dan keberhasilan implementasi e-Government yang inklusif. Temuan dibagi menjadi empat tema utama:

1. Ketimpangan Literasi Digital

Beberapa studi menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia masih sangat timpang, terutama di kalangan masyarakat yang termasuk dalam kategori rentan terhadap eksklusi digital. Kelompok-kelompok ini antara lain:

- a) Lansia, yang umumnya menghadapi kesulitan dalam memahami antarmuka digital, serta memiliki keterbatasan fisik atau kognitif dalam mengakses teknologi informasi.
- b) Masyarakat berpendidikan rendah, yang memiliki akses terbatas terhadap pelatihan digital formal, serta rendahnya kemampuan membaca dan memahami instruksi berbasis teknologi.
- c) Penduduk di daerah terpencil dan perbatasan, yang terkendala oleh infrastruktur TIK yang belum memadai, terbatasnya koneksi internet, dan kurangnya fasilitas pelatihan digital.
- d) Komunitas pedesaan, yang lebih terbiasa dengan layanan konvensional dan memiliki akses terbatas terhadap perangkat digital serta informasi mengenai penggunaan layanan e-Government.

Sejumlah penelitian dan survei nasional menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di Indonesia belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Ketimpangan ini terlihat jelas pada kelompok masyarakat tertentu yang tergolong rentan terhadap eksklusi digital, seperti lansia, masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah, penduduk di daerah terpencil, dan komunitas pedesaan. Perbedaan akses, keterampilan, serta eksposur terhadap teknologi menjadi faktor utama yang menyebabkan ketimpangan ini.

Untuk menggambarkan kondisi tersebut secara lebih konkret, berikut disajikan data mengenai tingkat literasi digital berdasarkan kelompok masyarakat tertentu:

Tabel 1. Tingkat Literasi Digital Berdasarkan Kelompok Masyarakat.

Kelompok masyarakat	Tingkat literasi digital (%)	Sumber data
Lansia	23%	OECD(2021)
Masyarakat pedesaan	35%	Kominfo (2022)
Pendidikan rendah	29%	UNDP(2022)
Perkotaan dan terdidik	35%	World Bank (2021)

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat literasi digital di berbagai kelompok masyarakat masih tergolong rendah, terutama pada kelompok lansia, masyarakat dengan pendidikan rendah, dan penduduk di wilayah pedesaan. Bahkan kelompok yang tinggal di perkotaan dan tergolong terdidik pun menunjukkan tingkat literasi digital yang belum optimal.

Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan digital yang nyata di masyarakat. Banyak individu dari kelompok-kelompok tersebut masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami teknologi digital. Ketimpangan ini berkontribusi pada keterbatasan dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital, serta berpotensi memperparah eksklusi sosial di era transformasi digital. Oleh karena itu, strategi literasi digital yang inklusif menjadi sangat penting untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam ekosistem e-Government.

Contoh studi:

Laporan dari OECD (2021) menunjukkan bahwa 43% warga usia di atas 60 tahun di negara berkembang tidak pernah menggunakan layanan publik digital karena kurangnya kemampuan digital dasar.

2. Pengaruh Literasi Digital terhadap Pemanfaatan Layanan

Tingkat literasi digital yang tinggi secara signifikan memengaruhi perilaku dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan e-Government. Warga dengan kapasitas literasi digital yang baik cenderung:

- a) Lebih aktif dan mandiri dalam menggunakan berbagai aplikasi layanan publik digital, seperti e-KTP, layanan BPJS daring, pelaporan pajak online, aplikasi pengaduan publik, hingga layanan administrasi kependudukan berbasis daring.
- b) Memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap sistem digital pemerintah, karena memahami dasar keamanan siber, privasi data, dan alur layanan digital yang tersedia.
- c) Lebih adaptif terhadap perubahan sistem, termasuk pembaruan platform digital atau migrasi dari sistem manual ke sistem elektronik, karena memiliki kemampuan dasar dalam navigasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- d) Berperan sebagai agen informasi di lingkungan sekitarnya, seperti membantu anggota keluarga atau tetangga dalam mengakses layanan digital, sehingga berkontribusi pada perluasan dampak literasi digital secara horizontal di masyarakat.
- e) Mengurangi ketergantungan terhadap birokrasi tatap muka, yang tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga mengurangi biaya transaksi dan waktu tunggu dalam pengurusan administrasi.

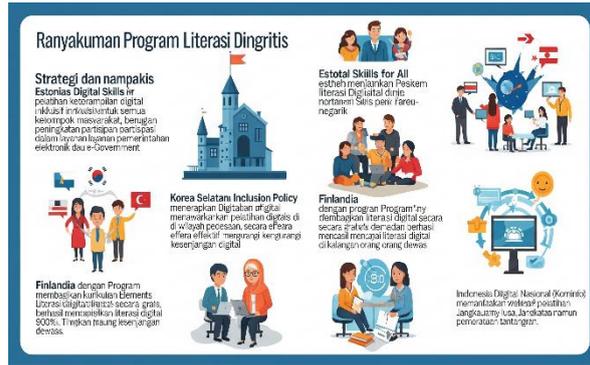
Fakta ini menegaskan bahwa literasi digital bukan hanya alat bantu teknis, tetapi juga prasyarat fundamental bagi partisipasi warga negara dalam era pemerintahan digital. Oleh karena itu, pemerataan literasi digital secara nasional sangat penting guna mendorong inklusi digital dan memastikan bahwa transformasi digital pemerintah benar-benar menjangkau seluruh elemen masyarakat, tanpa terkecuali.

3. Kebijakan dan Strategi Literasi Digital

Peningkatan literasi digital telah menjadi perhatian utama dalam berbagai kebijakan transformasi digital, khususnya dalam konteks implementasi e-Government. Banyak negara menyadari bahwa literasi digital bukan hanya kemampuan teknis, tetapi juga fondasi penting bagi partisipasi warga negara dalam layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, sejumlah negara telah mengintegrasikan program literasi digital ke dalam kebijakan strategis mereka untuk memastikan tidak ada kelompok masyarakat yang tertinggal dalam proses digitalisasi.

Sebagai contoh:

1. Estonia mengembangkan program nasional bertajuk “Digital Skills for All”, yang menyediakan pelatihan literasi digital secara luas kepada warganya, termasuk lansia dan penyandang disabilitas.
2. Korea Selatan menyelenggarakan pelatihan digital gratis di desa-desa sebagai bagian dari kebijakan nasional inklusivitas digital, dengan dukungan pemerintah pusat dan lembaga lokal.
3. Finlandia meluncurkan kurikulum “Elements of AI” yang gratis dan dapat diakses oleh semua warga negara, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman teknologi termasuk di kalangan non-teknis.
4. Kebijakan-kebijakan ini menunjukkan bahwa literasi digital dapat diposisikan sebagai pilar utama dalam membangun e-Government yang inklusif, efektif, dan berkelanjutan.



Gambar 1. Infografis program literasi digital di berbagai negara dan dampaknya terhadap inklusivitas digital dan e-Government.

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1, beberapa negara telah menerapkan strategi literasi digital yang berdampak signifikan terhadap peningkatan akses terhadap layanan publik digital.

4. Inklusi Digital sebagai Pilar Keberhasilan.

Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan e-Government tidak cukup hanya dibangun melalui penyediaan infrastruktur teknologi. Tanpa edukasi digital yang masif, terarah, dan berkelanjutan, transformasi digital justru berisiko memperlebar kesenjangan akses antara kelompok masyarakat yang melek digital dan mereka yang tertinggal. Inilah yang menjadikan inklusi digital sebagai salah satu pilar kunci dalam pembangunan sistem e-Government yang adil dan merata.



Gambar 2 . Diagram Konseptual: Peran Literasi Digital terhadap e-Government yang Inklusif.

Diagram konseptual ini secara komprehensif memvisualisasikan mekanisme kritis dimana literasi digital berperan sebagai katalis utama dalam mewujudkan e-Government yang benar-benar inklusif. Model ini mengintegrasikan tiga dimensi fundamental:

1. Input

Program pelatihan literasi digital (contoh: kurikulum "Elements of AI" di Finlandia, pelatihan desa di Korea Selatan) yang ditargetkan pada kelompok rentan.

2. Proses

Peningkatan kemampuan warga dalam mengakses layanan digital, termasuk pemahaman keamanan siber dan navigasi platform e-Government.

3. Output

Terciptanya ekosistem e-Government yang adil, ditandai dengan peningkatan partisipasi masyarakat, efisiensi layanan, dan penurunan kesenjangan digital.

Diagram ini mengungkap paradoks transformasi digital - bahwa kemajuan teknologi justru berpotensi memperdalam ketimpangan tanpa intervensi literasi yang tepat. Model ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dimana:

- Infrastruktur teknologi harus diimbangi peningkatan kapasitas SDM

- Inovasi kebijakan perlu menysasar akar masalah kesenjangan digital
- Keberlanjutan program memerlukan kolaborasi triple helix (pemerintah-akademisi-bisnis).

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa literasi digital warga negara memegang peran krusial dalam mewujudkan e-Government yang inklusif. Hasil analisis menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital, terutama pada kelompok rentan seperti lansia, masyarakat pedesaan, dan individu berpendidikan rendah, menjadi hambatan utama dalam adopsi layanan digital. Ketimpangan ini memperparah kesenjangan digital dan menghambat partisipasi aktif warga dalam tata kelola pemerintahan modern. Di sisi lain, warga dengan literasi digital yang memadai cenderung lebih mandiri, adaptif, dan percaya diri dalam memanfaatkan layanan e-Government. Studi ini juga menegaskan bahwa kebijakan literasi digital yang terintegrasi, seperti program pelatihan dan kurikulum inklusif, merupakan fondasi penting untuk memastikan transformasi digital yang berkeadilan. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengembangkan strategi literasi digital yang menyeluruh, berbasis kebutuhan kelompok rentan, dan didukung oleh infrastruktur yang merata guna mencapai inklusi digital yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ragnedda, M. (2020). *Digital Inclusion: Bridging the Divide*. Routledge.

van Dijk, J. (2020). *The Digital Divide*. polity press.

Laporan resmi

World Bank. (2022). *Indonesia's Digital Landscape: Opportunities and Challenges*. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia>

Kominfo. (2023). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2023*. Kementerian Komunikasi dan Informatika. <https://aptika.kominfo.go.id>

OECD. (2023). *Digital Government Index: Measuring Inclusion and Impact*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4d5f5c0a-en>

Artikel Jurnal

Abdullah, W., & Sofyan, D. (2022). Analisis Dampak Literasi Digital terhadap Adopsi e-Government di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 18(3), 45–60.

Hargittai, E. (2018). Digital Na(t)ives? Variation in Internet Skills by Age. *New Media & Society*, 20(7), 2329–2346. <https://doi.org/10.1177/1461444817692286>

Santoso, D., & Lee, J. (2021). Barriers to e-Government Adoption in Rural Areas: A Case Study of Indonesia. *International Journal of Electronic Governance*, 13(4), 321–340.

Zhang, X., & Zhu, F. (2021). Citizen Participation in e-Government: Role of Digital Literacy. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101601. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101601>

Selwyn, N. (2018). Digital Divide in Older Adults: Beyond Access. *Gerontology*, 64(3), 215–222. <https://doi.org/10.1159/000488686>

Purbo, O. W. (2019). Tantangan Infrastruktur Digital di Daerah Terpencil Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45–60.

Dwiyanto, A. (2020). Inklusi Digital dalam Layanan Publik: Studi Kasus e-Government di Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 89–102.

Nugroho, R., & Smith, A. (2022). Digital Literacy Training for Marginalized Communities: Lessons from Southeast Asia. *Asian Journal of Social Science*, 50(1), 78–95.

Kurnia, N., & Adiwijaya, S. (2023). Evaluating Indonesia's Smart Village Program: Digital Literacy as Key Factor. *Journal of Rural Studies*, 90, 120–135.

Park, S., & Kim, J. (2022). South Korea's Digital Inclusion Policy: A Model for Developing Countries? *International Journal of Information Management*, 65, 102512..