



## Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam *E-Government* Terhadap Hak Masyarakat Di Tengah Ketimpangan Akses Internet

Amelia<sup>1</sup>, Arrie Budhiartie<sup>2</sup>, Eko Nuriyatman<sup>3</sup>

Universitas Jambi

Email Korespondensi: [ameliaaa4702@gmail.com](mailto:ameliaaa4702@gmail.com)<sup>1</sup>, [budhiartie@unj.ac.id](mailto:budhiartie@unj.ac.id)<sup>2</sup>, [ekonuriyatman@unja.ac.id](mailto:ekonuriyatman@unja.ac.id)<sup>3</sup>

---

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 26 November 2025

---

### ABSTRACT

Digital transformation in public services through the concept of e-government is a strategic step taken by the government to improve the efficiency, transparency, and accountability of public services. The implementation of e-government enables rapid and centralized service integration, making it easier for the public to access effective and open services. However, this digitalization faces a serious challenge in the form of unequal internet access across Indonesia. This article aims to analyze how the digitization of public services through e-government affects the fulfillment of people's rights and to identify forms of inequality in internet access. The method used is a normative study with an approach based on legislation, legal doctrine, and public policy analysis related to the equitable distribution of information technology access. The results of the study show that there are significant impacts on society, such as delays in accessing services, inequality in the fulfillment of rights, limitations on public information, affecting access to health, education, and welfare, social and economic burdens, and a loss of public trust in the government. The forms of internet access inequality are geographical, generational, economic, and low digital literacy factors.

**Keywords:** *e-government, public services, community rights*

### ABSTRAK

Digitalisasi dalam layanan publik melalui konsep e-government menjadi langkah strategis pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan e-government memungkinkan integrasi layanan secara cepat dan terpusat, sehingga hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang efektif dan terbuka semakin mudah diakses. Namun, digitalisasi tersebut menghadapi tantangan serius berupa ketimpangan akses internet yang masih terjadi di berbagai wilayah Indonesia. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana dampak digitalisasi layanan publik melalui e-government memengaruhi pemenuhan hak masyarakat, serta mengetahui bentuk-bentuk ketimpangan akses internet. Metode yang digunakan adalah studi normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta analisis kebijakan publik terkait pemerataan akses teknologi informasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa terdapat dampak yang cukup signifikan dalam masyarakat seperti keterlambatan dalam mengakses layanan, ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak, keterbatasan atas informasi publik, mempengaruhi akses kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan, beban

*sosial dan ekonomi, serta hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Serta bentuk-bentuk ketimpangan akses internet yaitu, faktor geografis, generasi, ekonomi, dan rendahnya literasi digital.*

**Kata Kunci:** e-government, pelayanan publik, hak masyarakat

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan pihak penyelenggara guna mencukupi kebutuhan terkait barang atau layanan administratif yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam hubungan antara warga negara dengan negara (Hanjani, 2025). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, didefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh masyarakat penyelenggara pelayanan publik.

Namun, pelayanan publik di Indonesia sering mendapat sorotan negatif karena dianggap lamban, bertele-tele, mahal, pelayanan tidak tepat waktu, dan tidak optimal dalam melayani masyarakat, serta rendahnya jumlah petugas layanan yang berbanding lurus dengan jumlah penerima layanan (masyarakat). Selain itu, keluhan yang kerap kali dikritik oleh masyarakat adalah ketika warga harus mengantre panjang di kantor-kantor pemerintahan demi mengurus dokumen seperti Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya, yang tentu saja menguras waktu dan tenaga. Bahkan terkadang ditemukan juga oknum atau praktik-praktik pungutan liar yang dapat memperburuk kualitas pelayanan di Indonesia serta mengurangi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Padahal pelayanan publik merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan masyarakat secara langsung (Ombudsman Republik Indonesia, 2021).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah mulai melakukan perubahan terhadap sistem pelayanan publik di Indonesia demi terciptanya tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Dengan adanya digitalisasi pelayanan publik dalam *E-Governemnt*, maka dapat pula menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Melalui digitalisasi layanan publik ini, maka dapat memungkinkan proses administrasi dilakukan secara online melalui berbagai platform, seperti aplikasi mobile, website resmi instansi, dan layanan terpadu digital lainnya. Contoh nyata digitalisasi yang sudah diterapkan dan dijalankan oleh Masyarakat dan pemerintah adalah aplikasi Mobile JKN untuk layanan BPJS, Dukcapil Online untuk layanan administrasi kependudukan, dan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan usaha. Saat ini pemerintah juga mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

---

(SPBE) yang digunakan untuk mengintegrasikan berbagai layanan antar instansi dalam satu sistem yang saling berhubungan.

Konsep e-government ini menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi maupun pelayanan secara mudah tanpa proses yang panjang. Konsep e-governement sendiri menurut Rachel Silock merupakan penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. e-government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, megembangkan mode layanan publik baru dimana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warga negara (Doramia Lumbanraja, 2020).

Namun, dalam penerapan transformasi digital tidak terlepas dari tantangan yang paling mendasar dan utama, yaitu kesenjangan terhadap akses internet. Di era yang sudah serba digital ini ternyata masih ada ribuan desa di Indonesia yang belum terjamah akses internet. Dalam data yang ada di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT) RI di tahun 2023, terdapat 2.881 desa yang belum mempunyai akses internet. Kondisi ini tentu saja mendatangkan isu permasalahan dimana tidak semua masyarakat akan mendapatkan haknya berupa akses internet untuk menikmati layanan digital pelayanan publik oleh pemerintah.

Sebagaimana yang diketahui bahwa hak masyarakat atas pelayanan publik merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin dalam konstitusi dan peraturan perundang-undangan. Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 menegaskan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Oleh karena itu, implementasi *E-Government* tidak boleh hanya berorientasi pada modernisasi birokrasi, tetapi juga harus menjamin akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Apabila digitalisasi layanan publik hanya dinikmati oleh kelompok masyarakat tertentu yang memiliki akses internet memadai, maka hal ini berpotensi menciptakan bentuk diskriminasi baru. Kesenjangan digital dapat memperburuk ketidakadilan sosial, terutama bagi kelompok yang terpinggirkan, hal ini juga dapat memperlebar jarak antara masyarakat perkotaan yang relatif mudah menikmati layanan berbasis *E-Government*, dengan masyarakat pedesaan atau daerah terpencil yang masih bergantung pada metode pelayanan konvensional (Sudira, 2021).

Dalam konteks pembangunan nasional, kesenjangan digital bukan hanya permasalahan teknis, melainkan juga isu keadilan sosial. Pemerataan akses terhadap layanan publik digital harus dipandang sebagai bagian dari upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, kebijakan pengembangan e-government perlu diiringi dengan pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang inklusif. Selain faktor infrastruktur, literasi digital masyarakat juga menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan e-government. Masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan teknologi

berpotensi mengalami hambatan dalam mengakses layanan publik digital, meskipun infrastruktur internet tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan kapasitas sumber daya manusia harus berjalan seiring dengan pembangunan teknologi.

Meskipun penelitian terdahulu menyebutkan bahwa warga cukup puas terhadap layanan publik digital karena kemudahan akses dan transparansi informasi (Taufiqurokhman et al., 2023). Serta terdapat juga penelitian yang menyebutkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi faktor penting karena dapat menjadi indikator transformasi pelayanan publik melalui sistem digital dan menilai hasil yang dihasilkan, baik secara positif maupun negatif (Hamim et al., 2024). Dari kedua penelitian tersebut menyatakan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat yang dalam kondisi internet yang baik, namun belum menyebutkan dampak signifikan yang dirasakan oleh masyarakat yang mengalami ketimpangan akses internet. Selain itu penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa *E-Government* di Indonesia menempati posisi ke-116 di dunia dalam implementasi program *E-Governemnt*, yang mana dalam waktu yang bersamaan penyediaan layanan publik digital di Indonesia menduduki posisi menengah ke bawah, yang mana menjadi negara terendah dalam ASEAN mengenai digitalisasi pelayanan publik dalam ringkup pemerintahan (Kurhayadi, 2019).

Oleh karena itu melalui artikel ini, penulis akan membahas mengenai apa saja dampak-dampak signifikan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap ketimpangan akses internet yang masih terjadi di Indonesia, serta bentuk ketimpangan apa yang memengaruhi pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan publik digital di Indonesia.

Berdasarkan pendahuluan tersebut, artikel ini penulis buat dengan tujuan untuk menganalisis dampak digitalisasi layanan publik melalui e-government terhadap pemenuhan hak masyarakat di tengah ketimpangan akses internet, serta bentuk-bentuk ketimpangan akses internet yang mempengaruhi pemenuhan hak masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif atau dikenal juga sebagai penelitian hukum normatif. Metode ini dipilih karena fokus utama kajian adalah menganalisis norma-norma hukum yang mengatur mengenai pelayanan publik, e-government, serta hak-hak masyarakat dalam konteks ketimpangan akses internet. Penelitian normatif memandang hukum sebagai seperangkat aturan yang berlaku dan mengikat, sehingga analisis dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, doktrin, dan prinsip hukum yang relevan.

Pendekatan normatif ini dilakukan melalui kajian studi pustaka, dengan menelaah bahan-bahan hukum, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan e-government dan telekomunikasi. Selain itu penelitian ini juga diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah,

hasil penelitian, serta pendapat para ahli hukum dan kebijakan publik. Selanjutnya, hasil kajian pustaka ini digunakan untuk menemukan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara norma hukum dengan praktik implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui e-government. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan aturan yang berlaku, tetapi juga menilai efektivitasnya dalam menjamin pemenuhan hak masyarakat, terutama bagi kelompok yang mengalami keterbatasan akses internet

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian penulis yang penulis lakukan menemukan bahwa terdapat berberapa daerah yang masih mengalami ketimpangan akses internet. Data ini berdasarkan pada data dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Kemendesa PDTT) pada tahun 2023.

**Table : 1 Daerah dengan ketimpangan akses internet**

Jumlah Desa	Jaringan Internet
52.000	4G
9.925	3G
3.378	2G
2.881	Tidak ada akses

**Table : 2 Dampak yang dirasakan masyarakat**

No.	Dampak
1.	Ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak
2.	Keterbatasan atas informasi publik
3.	Mempengaruhi akses kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan
4.	Beban sosial dan ekonomi
5.	Hilangnya kepercayaan masyarakat

**Table : 3 Bentuk ketimpangan akses internet**

No.	Bentuk Ketimpangan
1.	Keadaan geografis
2.	Faktor ekonomi
3.	Faktor generasi
4.	Literasi digital

Transformasi ke e-government membawa ekspektasi bahwa semua warga negara akan merasakan kemudahan dalam mengakses pelayanan publik secara digital. Namun, bagi masyarakat yang mengalami ketimpangan akses internet digitalisasi sering kali justru memperparah ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak publik. Dampak-dampaknya terlihat nyata di beberapa wilayah yang infrastrukturnya kurang memadai. Salah satunya ialah tertundanya akses terhadap layanan administrasi kependudukan seperti perekaman e-KTP atau pengurusan

Akta Lahir secara daring. Misalnya, Dukcapil pernah menetapkan layanan administrasi kependudukan dilakukan secara online selama masa pandemi dengan Surat Edaran pada Maret 2020. Bagi warga di daerah terpencil tanpa jaringan internet stabil, kebijakan ini berarti mereka tidak bisa mengakses layanan tersebut dan harus menempuh sulitnya akses fisik ke kantor Dukcapil, meningkatkan beban biaya dan waktu, dampak yang dapat dirasakan ialah berkaitan dengan hak atas informasi publik. Ketika akses internet terbatas atau internet tidak tersedia, masyarakat tidak bisa memperoleh informasi pemerintah atau menjalankan komunikasi elektronik secara efektif. Kesenjangan digital dapat menjadi sumber ketidaksetaraan sosial yang memperdalam disparitas ekonomi. Ketika sebagian masyarakat memiliki akses yang terbatas atau tidak ada akses sama sekali terhadap pelayanan publik, maka mereka akan tertinggal dalam kesempatan mendapatkan informasi publik. Misalnya, individu atau kelompok dengan akses terbatas terhadap internet atau perangkat teknologi digital mungkin kehilangan akses ke informasi tentang pekerjaan, pelatihan, atau pasar ekonomi global. Hal ini dapat mengakibatkan pembatasan akses terhadap peluang ekonomi dan kemiskinan yang lebih tinggi di kalangan mereka, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kesejahteraan sosial (Fachrusi, 2023).

Ketimpangan akses internet juga dapat mempengaruhi akses terhadap layanan kesehatan dan kesejahteraan sosial. Dimana banyak layanan kesehatan dan dukungan kesejahteraan sosial yang tersedia secara online oleh pemerintah, seperti konsultasi medis gratis hingga platform dukungan kesehatan mental yang hanya dapat diakses melalui internet, selain itu contohnya juga dapat dilihat dari laporan di Papua Barat, di mana banyak warga mengeluhkan tidak bisa mengakses aplikasi PeduliLindungi maupun layanan telemedicine karena jaringan yang tidak tersedia di distrik-distrik terpencil. Namun, karena terdapat ketimpangan ini maka masyarakat yang tinggal di daerah dengan akses internet yang rendah atau tidak ada sama sekali maka akan melewatkkan kesempatan untuk memanfaatkan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga hal ini dapat meningkatkan risiko ketidaksetaraan dalam kesehatan dan kesejahteraan sosial, di mana mereka yang terpinggirkan dari akses teknologi digital akan memiliki kesulitan dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, terdapat juga dampak berupa meningkatnya beban sosial dan ekonomi bagi masyarakat yang berada di daerah kurang akses, dimana mereka harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan akses internet yang layak. Hal ini bisa dilihat dari perbedaan tarif Internet di kawasan Indonesia Timur yang sangat berbeda dengan wilayah-wilayah lain seperti jawa dan sumatera, yang mana perbedaan tersebut bisa mencapai dua kali lipat. Hal ini terjadi karena belum adanya regulasi mengenai penetapan tarif internet diseluruh wilayah Indonesia. Sehingga akan sangat menjadi beban hidup bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah untuk mengakses pelayanan publik digital ketika perekonomian mereka tergolong tidak mencukupi untuk membeli kuota internet (Ombudsman Republik Indonesia, 2021).

Selanjutnya, dampak yang dapat timbul adalah potensi hilangnya legitimasi pemerintah dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Ketika digitalisasi dijanjikan sebagai solusi, tetapi implementasinya tidak memperhatikan akses yang merata, masyarakat yang terus terpinggirkan akan merasa diabaikan. Kasus pembatasan internet di Papua dan Papua Barat sempat memicu keresahan masyarakat, dan Ombudsman RI meminta pemerintah mengevaluasi pembatasan tersebut karena berdampak pada pelayanan publik dan kehidupan sehari-hari warga.

Berbagai bentuk ketimpangan yang dialami oleh masyarakat membuat aksesibilitas dalam digitalisasi pelayanan publik menjadi tidak optimal. Salah satu bentuk ketimpangan yang paling dirasakan adalah perbedaan akses antara wilayah perkotaan yang tentu saja lebih maju dan infrastruktur jaringan yang lebih baik dibandingkan dengan daerah pedesaan yang terpencil, dan juga kepulauan serta pegunungan yang kerap kali mengalami kendala sinyal yang lemah akibat dari tidak meratanya infrastruktur jaringan. Indonesia merupakan negara kepulauan dengan jumlah pulau lebih 13.000 pulau dengan sebagian topografi wilayah berbentuk pengunungan dan lembah sehingga lokasi pedesaan menyebar yang mengakibatkan pembangunan sarana komunikasi dan informasi cukup sulit dilakukan serta perlu dukungan biaya yang tidak murah. Akibatnya infrastruktur jaringan hanya terpusat di wilayah daratan dan perkotaan itupun mayoritas ada di pulau Jawa dan Sumatera. Pada akhirnya ketidakmerataan infrastuktur ini menimbulkan kesenjangan digital. Hal ini tentu saja menimbulkan akibat yang mana masyarakat tidak dapat mengakses layanan publik secara nyaman. Keadaan ini tentu saja menunjukkan adanya ketidakadilan struktural dan kesenjangan geografis dalam penerapan digitalisasi (Hadiyat, 2014).

Selain itu, faktor ekonomi juga menjadi salah satu bentuk ketimpangan yang kerap kali jadi persoalan dalam digitalisasi. Pada dasarnya, ketimpangan ini berakar pada perbedaan akses terhadap sumber daya ekonomi, pendidikan, dan kesempatan kerja yang setara. Fenomena ini bukan sekadar perbedaan dalam distribusi pendapatan, tetapi juga mencerminkan ketidakseimbangan dalam akses terhadap peluang suatu kondisi yang dikenal sebagai *inequality of opportunity* (F. et al., 2025). Sehingga Masyarakat yang keadaan ekonominya golongan menengah kebawah akan kesulitan dalam memenuhi hal-hal yang dipelukan dalam digitalisasi pelayanan publik, seperti perangkat smartphone atau komputer dan juga kuota internet yang terbilang mahal. Ketidakmampuan ini mendatangkan kekhawairan pada kelompok masyarakat dalam menikmati hak mereka terhadap pelayanan publik.

Bergeser pada ketimpangan ekonomi, faktor generasi juga menjadi salah satu bentuk ketimpangan yang dirasakan dalam situasi seperti ini. Dimana generasi muda lebih relatif cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sementara kelompok usia lanjut kerap kali mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja pada pelayanan publik digital. Kelompok lansia merupakan kelompok yang paling sedikit menggunakan teknologi digital, karena kurangnya keahlian untuk

mengakses berbagai macam informasi melalui teknologi digital. Oleh karena itu, kalangan lansia cenderung mengalami gagap teknologi yang lebih besar dibandingkan dengan generasi muda. Perbedaan ini menimbulkan eksklusi sosial, dimana sebagian warga negara terpinggirkan dalam pemenuhan hak atas pelayanan publik hanya karena keterbatasan dalam penguasaan teknologi (Nisa et al., 2023).

Literasi digital masyarakat Indonesia yang tergolong rendah juga menjadi salah satu penyebab bentuk ketimpangan akses internet. Literasi digital sendiri ialah kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, menciptakan, dan mengkomunikasikan informasi secara kreatif dan etis melalui media digital (Widiasanti et al., 2025). Namun, banyak warga terutama dari daerah yang tertinggal dengan tingkat pendidikan yang terbatas menyebabkan keterbatasan dalam memahami perangkat elektronik dan aplikasi digital secara optimal. Keterbatasan ini membuat sebagian masyarakat tidak dapat merasakan manfaat pelayanan publik yang seharusnya mereka peroleh. Hal ini menunjukkan bahwa akses fisik terhadap internet belum cukup, melainkan harus diikuti dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar hak atas pelayanan publik benar-benar dapat terpenuhi.

Ketimpangan akses internet ini sangat berdampak pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan asas kesamaan hak, keterjangkauan, dan non-diskriminasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Apabila sebagian masyarakat tidak dapat mengakses layanan publik digital akibat keterbatasan internet, maka secara yuridis hal tersebut menunjukkan bahwa asas-asas pelayanan publik belum sepenuhnya terpenuhi. Dalam sudut pandang konstitusi, kondisi ini tentu saja bertentangan dengan jaminan hak yang tercantum dalam Pasal 28D ayat (1) dan Pasal 28F UUD 1945. Pasal 28D menegaskan hak atas perlakuan yang adil dan kepastian hukum, sedangkan Pasal 28F menjamin hak untuk memperoleh informasi. Ketika akses internet tidak tersedia secara merata, maka negara secara tidak langsung menghalangi terpenuhinya hak masyarakat untuk memperoleh informasi dan pelayanan publik. Situasi ini dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip persamaan hak dan kewajiban negara dalam pemenuhan hak asasi manusia.

## SIMPULAN

Ketimpangan akses internet di Indonesia masih menjadi masalah mendasar yang memengaruhi pemenuhan hak masyarakat terhadap pelayanan publik digital. Faktor geografis, generasi, ekonomi, dan rendahnya literasi digital membuat sebagian warga tidak dapat menikmati manfaat e-government secara setara. Sehingga menimbulkan dampak yang cukup signifikan dalam masyarakat seperti keterlambatan dalam mengakses layanan, ketidaksetaraan dalam pemenuhan hak, keterbatasan atas informasi publik, mempengaruhi akses kesehatan, pendidikan,

dan kesejahteraan, beban sosial dan ekonomi, serta hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Digitalisasi pelayanan publik memang memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan akses masyarakat terhadap layanan. Namun, jika tidak diiringi dengan upaya konkret untuk memeratakan akses internet, memperkuat literasi digital, serta memperhatikan kondisi geografis dan ekonomi daerah, digitalisasi justru dapat memperdagm ketimpangan dan melanggar hak masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- F., F., S., A., & George, H. G. (2025). *Inklusi Keuangan Di Negara Berkembang: Strategi Mengurangi Ketimpangan Ekonomi*. PT Nawala Gama Education.
- Fachrusi, M. (2023). KESENJANGAN DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP KESEJAHTERAAN SOSIAL: SUATU ANALISIS SOSIOPOLITIK. *Universitas Medan Area*.
- Hadiyat, Y. D. (2014). Kesenjangan Digital di Indonesia Digital Divide in Indonesia (Case Study in Wakatobi-Regency). *Jurnal Pekommas*, 17(2), 81–90.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., & Helmi, C. (2024). Dampak Implementasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 3, 1–16.
- Hanjani, A. (2025). *Pelayanan Pendaftaran Dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Pekanbaru*. 18(1), 58–73.
- Kurhayadi. (2019). DAMPAK SISTEM E-GOVERNMENT TERHADAP KUALITAS. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 1(3), 25–34.
- Nisa, U., Nisak, C. L. C., & Fatia, D. (2023). Literasi Digital Lansia Pada Aspek Digital Skill dan Digital Safety. *Jurnal Komunikasi Global*, 12(1), 143–167. <https://doi.org/DOI:10.24815/jkg.v12i1.31667>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Krisis Internet Di Wilayah Timur Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--krisis-internet-di-wilayah-timur-indonesia>
- Sudira, I. W. (2021). KEADILAN DIGITAL: TANTANGAN HUKUM DALAM ERA DISRUPTIVE TECHNOLOGY. 9(1), 99–118. <https://ejournal.unipa.ac.id/index.php/KW/article/viewFile/2203/1221>

Taufiqurokhman, Pathony, T., Damanik, F. H. S., Arif, Nurhakim, & Judijanto, L. (2023). *Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik.*

Widiasanti, I., Rahmadani, S., Nur, D. A.-Z., Nafi'atussalwa, Lestari, N. P., & Syaidah, Si. (2025). Kesetaraan Akses Internet dan Tantangan Literasi Digital di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 19631-19637.  
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/29394>