

INTISARI

Isu kesenjangan digital kini semakin nyata semenjak perkembangan teknologi yang kian pesat, terutama perkembangan teknologi informasi dengan munculnya gadget canggih seperti *smartphone* contohnya. Adopsi teknologi juga dilakukan oleh pemerintah melalui implementasi *e-Government* seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui *platform Jogja Smart Service* (JSS). Namun adanya digitalisasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta menemui hambatan dimana dalam masyarakat masih banyak yang mengalami kesenjangan digital terutama lansia. Kota Yogyakarta merupakan daerah dengan jumlah lansia yang tidak sedikit juga, sehingga ini menjadi tantangan bagi pemerintah supaya tujuan pembuatan platform JSS bisa dirasakan oleh semua masyarakat tanpa kecuali.

Penelitian ini menggunakan konsep *Digital Inclusion Index*. Inklusi digital merupakan suatu konsep untuk mengetahui sejauh mana teknologi informasi dan komunikasi digunakan, dimanfaatkan, dan memberdayakan masyarakat. Dalam penelitian ini juga menganalisis tipe kesenjangan digital yang dialami oleh lansia dengan menggunakan tipe-tipe kesenjangan digital oleh Szilard Molnar antara lain adalah kesenjangan akses (*access divide*), kesenjangan penggunaan (*usage divide*), dan kualitas penggunaan (*quality of usage divide*). Selain itu, penelitian ini mencoba untuk mengidentifikasi kemudahan-kemudahan dalam menggunakan *platform Jogja Smart Service* berdasarkan pengalaman dari para lansia ketika menggunakan platform tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tujuan supaya data yang diperoleh bisa digali lebih dalam. Informan terdiri dari 7 orang lansia dan beberapa bidang di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai pengelola JSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga tipe kesenjangan digital yang digagas oleh Molnar, kesenjangan akses merupakan tipe yang sudah mulai memudar di Kota Yogyakarta. Sedangkan kesenjangan digital yang masih banyak dialami oleh lansia adalah penggunaan dan kualitas penggunaan, faktor keterbatasan *skill* menjadi tantangan bagi lansia supaya bisa memaksimalkan manfaat yang bisa didapatkan dari *gadget* yang dimilikinya dan masih terdapat beberapa faktor yang membuat lansia mengalami kesenjangan digital. Dalam penggunaan JSS juga banyak dari lansia yang masih kurang memahami pemanfaatannya, sehingga dalam penggunaan terkadang mereka masih perlu untuk dipandu. Berdasarkan pengalaman dari para lansia, JSS ini dari segi tampilan mudah dipahami dan mereka ketika membuat permintaan melalui JSS selalu direspon dengan cepat. Lansia sering kebingungan dengan prosedur yang harus mereka lakukan karena terkadang tidak ada pemberitahuan tindak lanjut yang jelas.

Kata Kunci : Kesenjangan Digital, Lansia, Platform Jogja Smart Service

ABSTRACT

The issue of digital divide now becoming real since the rapid development of technology, especially the development of information technology like smartphone for example. Technology adoption is also carried by the government through implementation of *e-Government* such as that carried out by the Yogyakarta City Government through Jogja Smart Service (JSS) platform. However, the digitalization of public service in Yogyakarta city has encountered obstacle that many people still meet the problem of digital divide especially the elderly. The city of Yogyakarta is an are with a large number of elderly people, so this is a challenge for the the government to make sure that the Jogja Smart Service (JSS) platform can bring more advantage to all people without exception.

This research uses the concept of the digital inclusion index. Digital inclusion is a concept to determine how far information and communication technology is used, utilized, and empowers the community. This research also analyzes the types of digital divide experienced by elderly by using the types of digital divide by Szilard Molnar, including access divide, usage divide, and the quality of usage divide. In addition, this research tries to identify the convinience of using Jogja Smart Service platform based on the experience of the elderly when using the platform. The research method used is qualitative with the aim to obtain more data. The informants consisted elderly and several fields in the Yogyakarta City Information Communication and Encryption Service as JSS manager.

The result of this research show from the three types of digital divide initiated by Molnar, the access gap is a type that has begin to fade in the Yogyakarta City. While the digital divide that still widely experienced by the elderly is the usage and quality of usage divide, limited skill factor is a challenge for elderly people in order to maximize the benefits that can be obtained from their gadget and more factors that make elderly still has digital divide problem. In the use of JSS, there are many elderly people who still not understand its use. So in using of that platform, they still need to guided. From elderly experience, JSS in terms of appearance is easy to understand and when they make a request through JSS, the platform respond quickly. The elderly are often confused about the procedure they have to do because sometimes there is no clear follow-up notifications.

Keyword : Digital divide, Elder People, Jogja Smart Service Platform