

**ANALISIS KESENJANGAN AKSES DIGITAL PADA PLATFORM JAKI DALAM
PERSPEKTIF OPEN GOVERNMENT**

Anindya Naylal Husna¹, Ayu Puspitasari², Khilda Fatmawati³, Fatkhuri⁴

^{1,2,3,4}Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Email Korespodensi: 2410413097@mahasiswa.upnvj.ac.id

Email: 2410413115@mahasiswa.upnvj.ac.id; 2410413094@mahasiswa.upnvj.ac.id;
fatkhuri@upnvj.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze how the digital divide affects the fulfillment of Open Government principles on the Jakarta Kini (JAKI) platform in DKI Jakarta Province. Using a qualitative approach with a critical paradigm, data collected through a literature review of nine previous studies, policy documents, and user reviews on the Google Play Store were then analyzed using thematic techniques with source triangulation. The results show that the digital divide in JAKI is layered across the dimensions of motivational access, material access, skills, and usage, which collectively hinder the continuation of the pillars of transparency, participation, and collaboration in Open Government. Public participation through JAKI is dominated by the middle class with high digital literacy, while marginalized groups such as the elderly and low-income communities tend to be marginalized. This study contributes to political science by confirming that the digital literacy gap is a gap in political participation that threatens the quality of digital democracy and threatens citizens' digital citizenship rights.

Keywords: JAKI, Open government, Digital divide, Digital inclusion, Political participation.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana kesenjangan akses digital (*digital divide*) mempengaruhi pemenuhan prinsip *Open Government* pada platform Jakarta Kini (JAKI) di Provinsi DKI Jakarta. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma kritis, data yang dikumpulkan melalui studi literatur terhadap sembilan penelitian terdahulu, dokumen kebijakan, dan ulasan pengguna di Google Play Store, kemudian dianalisis menggunakan teknik tematik dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan digital pada JAKI berlapis pada dimensi akses motivasional, material, keterampilan, dan penggunaan, yang secara kolektif menghambat meneruskan pilar transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam *Open Government*. Partisipasi masyarakat melalui JAKI didominasi kelompok kelas menengah berliterasi digital tinggi, sementara kelompok marjinal seperti lansia dan masyarakat berpendapatan rendah cenderung terpinggirkan. Penelitian ini berkontribusi pada ilmu politik dengan menegaskan bahwa kesenjangan literasi digital merupakan kesenjangan partisipasi politik yang mengancam kualitas demokrasi digital dan mengancam hak kewarganegaraan digital warga negara.

Kata kunci: JAKI, Open government, Kesenjangan digital, Inklusif digital, Partisipasi politik.

PENDAHULUAN

Pemerintahan modern saat ini sedang berubah ke arah tata kelola yang lebih transparan, responsif, dan kolaboratif melalui prinsip *open government*. Kebijakan *open government*, yang meliputi transparansi, partisipasi, kolaborasi, dan teknologi digital, menyebar di Eropa sebagai paradigma pemerintahan baru, meskipun tidak seragam di seluruh negara yang menunjukkan adanya perbedaan (Blasio & Selva, 2016 dalam Mandasari, 2023). Sejalan dengan hal tersebut, transformasi digital dalam sektor pemerintahan sekarang meliputi penerapan teknologi digital secara komprehensif untuk meningkatkan efektivitas kerja,

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

169

Indexed



SINTA 4



transparansi, partisipasi publik, serta kualitas layanan kepada masyarakat dan lingkungan sekitar (Yulanda & Adnan, 2023 dalam Sangaji & Irianto, 2025). Topik ini sangat menarik dan penting untuk diteliti ketika inovasi teknologi digital yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi publik justru bertentangan dengan realitas sosial, seperti adanya kesenjangan dalam akses digital (*digital divide*).

Di Indonesia, khususnya di DKI Jakarta, pemerintah menanggapi inisiatif *open government* dengan meluncurkan *platform super-app* yang dikenal sebagai Jakarta Kini (JAKI). JAKI dikembangkan oleh Unit Pengelola JSC dan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform, yang disebut sebagai bentuk inovasi di bidang teknologi informasi untuk memudahkan akses masyarakat dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem layanan publik (Ramadhan et al., 2025). Namun, efektivitas platform digital ini sebagai instrumen demokrasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur sosial, termasuk tingkat literasi digital masyarakat.

Menurut Belshaw (2011) dalam Evita & Mukhaer (2022), salah satu aspek dari literasi digital mencakup kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai format yang berasal dari berbagai sumber digital, termasuk diantaranya mencari informasi. Akan tetapi, individu-individu yang kurang terbiasa dengan teknologi atau berasal dari kelompok sosio-ekonomi rendah sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses, memahami, dan menggunakan fitur partisipatif yang terdapat di dalam JAKI. Akibatnya, proses pelaporan dan partisipasi publik sering kali didominasi oleh kelompok masyarakat kelas menengah yang memiliki tingkat literasi digital yang baik, sementara suara dari kelompok marginal berpotensi tidak terdengar.

Penelitian terdahulu mengenai aplikasi JAKI secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam tiga fokus utama. Pertama, evaluasi kualitas layanan dan efektivitas administrasi yang menyoroti kontribusi positif JAKI terhadap efisiensi pelayanan publik, meski masih terkendala oleh masalah teknis, ancaman keamanan siber, serta lambatnya respons antarperangkat daerah (Ramadhania dkk., 2022; Ridwansyah dkk., 2024; Dewi, 2023). Kedua, implementasi prinsip Open Government yang berhasil meningkatkan transparansi informasi dan aksesibilitas data secara default, tetapi masih memerlukan penguatan dalam aspek kolaborasi aktor swasta dan partisipasi aktif warga (Setiawan dkk., 2025; Sofiana, 2023; Athaya & Sembiring, 2025). Ketiga, analisis adopsi pengguna yang menunjukkan bahwa faktor kapasitas pemerintah dan kualitas informasi sangat memengaruhi niat perilaku masyarakat dalam menggunakan aplikasi (Maktub dkk., 2025; Feelyipa dkk., 2026). Meskipun studi Jacky & Tjenreng (2025) serta Feelyipa dkk. (2026) mulai menyinggung hambatan literasi digital, mayoritas literatur masih memandang fenomena tersebut sebatas kendala teknis-operasional atau hambatan sosialisasi. Hal ini menimbulkan *research gap* dari penelitian terdahulu, di mana penelitian terdahulu tidak menyadari bahwa kesenjangan literasi digital dalam penggunaan platform JAKI bukan sekadar masalah "kegagalan teknologi", melainkan sebuah krisis hak kewarganegaraan digital yang mengganggu prinsip dasar *open government*, yaitu terhambatnya pemerataan hak partisipasi publik. Oleh karena itu, penelitian ini akan melakukan analisis kritis terhadap platform JAKI dengan memposisikan kesenjangan akses digital masyarakat bukan sebagai masalah teknis infrastruktur, melainkan sebagai masalah kesenjangan partisipasi politik (*political participation gap*).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma kritis untuk mengkaji fenomena kesenjangan literasi digital dalam penggunaan platform JAKI sebagai bentuk ketimpangan partisipasi politik dalam kerangka open Government. Data dikumpulkan melalui sumber sekunder dan penelusuran ruang digital, mencakup jurnal ilmiah, dokumen kebijakan pemerintah, serta ulasan pengguna di Google Play Store, yang dalam perspektif Creswell (2014) merupakan sumber data yang valid karena merefleksikan realitas sosial dan pengalaman individu secara langsung. Pemilihan sumber data dilakukan melalui teknik purposive sampling, yakni dengan memilih sumber yang paling relevan untuk memberikan pemahaman terbaik mengenai fenomena yang diteliti. Analisis data menggunakan teknik analisis tematik

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

170

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX



melalui tahapan pengorganisasian data, pengembangan tema, dan interpretasi makna, dengan fokus pada tema kesenjangan literasi digital, hambatan akses, inovasi aplikasi, dan pola partisipasi masyarakat. Dalam kerangka paradigma kritis, analisis tidak hanya bersifat deskriptif, melainkan diarahkan untuk mengungkap hubungan kekuasaan dan ketimpangan yang terjadi dalam penggunaan teknologi digital. Validitas data dijamin melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil studi literatur, dokumen kebijakan, dan ulasan pengguna guna menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai inklusivitas partisipasi publik dalam platform JAKI.

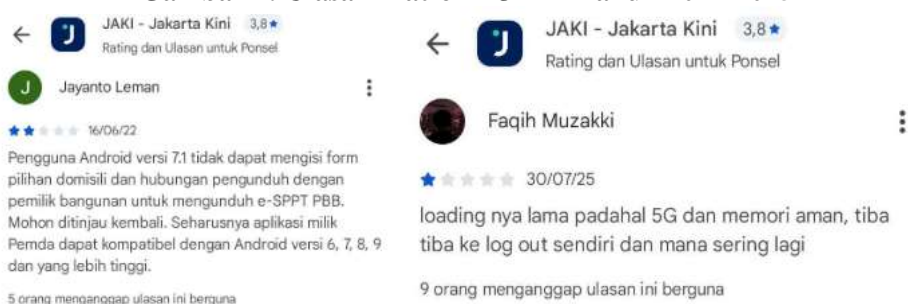
PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap berbagai studi literatur dan ulasan pengguna mengonfirmasi bahwa penggunaan Jakarta Kini (JAKI) masih terjebak dalam kesenjangan digital yang berlapis. Mengacu pada tahapan akses Jan van Dijk (2020), pengaruh kesenjangan ini bermula dari akses motivasi (*motivational access*). Ketimpangan bukan sekadar soal teknis, melainkan adanya hambatan psikologis dan rendahnya kepercayaan kelompok marjinal bahwa keterlibatan digital mereka akan membuahkan perubahan nyata. Sikap apatis sering kali berasal dari pengalaman yang sudah mereka lalui, di mana aspirasi lisan maupun tulisan mereka diabaikan, sehingga muncul sebuah perasaan tidak percaya dan menganggap bahwa teknologi hanya menjadi alat birokrasi baru yang tidak menyentuh akar permasalahan mereka. Tanpa motivasi dan kepercayaan pada sistem, pilar *Open Government* sudah terhambat dari niat partisipasi warga.

Hambatan ini kemudian menjadi kaku pada dimensi akses material. Kendala teknis seperti error sistem, aplikasi yang berat, serta kegagalan dalam proses login dan verifikasi OTP menjadi hambatan utama bagi pengguna dalam mengakses layanan secara optimal (Ridwansyah et al., 2024; Dewi, 2023). Selain itu, keharusan untuk menggunakan spesifikasi perangkat yang tinggi menyebabkan adanya stratifikasi perangkat, di mana pengguna ponsel kelas bawah sering kali menghadapi kegagalan sistemik ketika mencoba menggunakan aplikasi yang kaya fitur namun memerlukan kapasitas komputasi yang besar. Hal ini menciptakan diskriminasi sosial berdasarkan teknologi, di mana hanya orang-orang dengan sumber daya material cukup yang dapat menikmati layanan publik digital dengan baik, sementara kalangan menengah ke bawah yang sangat membutuhkan layanan tersebut justru tidak bisa memanfaatkannya karena terbatasnya kuota dan kapasitas memori perangkat.

Fakta yang lebih mengkhawatirkan muncul dari ulasan pengguna JAKI di Google Play Store yang menunjukkan bahwa masalah teknis JAKI telah melewati batas isu spesifikasi perangkat. Banyak pengguna dengan koneksi jaringan 5G dan memori perangkat besar masih mengeluhkan gangguan stabilitas, seperti aplikasi yang keluar secara otomatis dan terus-menerus. Kejadian ini menunjukkan bahwa masalah yang dihadapi bukan hanya sekadar hambatan material individu, melainkan kegagalan dalam keandalan infrastruktur digital institusi. Kondisi ini menimbulkan skeptisisme sistemik, di mana jika kelompok dengan akses digital paling baik saja masih mengalami kendala, maka kelompok yang terpinggirkan akan menghadapi hambatan yang lebih besar dan mengakibatkan penurunan kepercayaan terhadap sistem secara keseluruhan.

Gambar 1: Ulasan Platform JAKI Tahun 2022-2025



Sumber: Play Store

Ketimpangan ini berlanjut pada dimensi akses keterampilan (*skill access*) dan akses penggunaan (*usage access*). Desain antarmuka JAKI ditemukan belum cukup inklusif bagi kelompok dengan tingkat literasi digital rendah, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat berpendapatan rendah (Feelyipa et al., 2026). Selain masalah saat melakukan login, ulasan pengguna di Play Store pada platform JAKI juga menunjukkan adanya tantangan di tahap awal pendaftaran, terutama yang berkaitan dengan pembuatan identitas digital (*username*). Banyak calon pengguna mengalami kegagalan saat registrasi berulang kali karena aturan penamaan yang dianggap terlalu rumit tanpa adanya panduan atau contoh format yang jelas. Hal ini mengindikasikan adanya beban kognitif yang cukup tinggi dalam desain antarmuka JAKI. Tidak adanya panduan yang mudah dipahami bagi pengguna baru menyebabkan adanya hambatan masuk yang bersifat administratif dan teknis. Akibatnya, partisipasi dalam platform JAKI cenderung didominasi oleh kelompok masyarakat dengan kapasitas digital lebih tinggi, sementara kelompok marjinal relatif tidak terlibat secara aktif dalam proses pelaporan maupun pemanfaatan layanan digital (Jacky & Tjenreng, 2025).

Gambar 2: Ulasan Platform JAKI Tahun 2026



Sumber: Play Store

Kesenjangan ini membuktikan bahwa keberadaan teknologi tidak secara otomatis menjamin keterlibatan publik, karena kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi menjadi faktor penentu utama. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan kepemilikan akses terhadap teknologi, tetapi mencerminkan ketimpangan dalam kemampuan dan peluang untuk memanfaatkan teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam konsep *digital divide* oleh Van Dijk (2019). Dalam perspektif *Open Government*, kesenjangan akses digital menunjukkan adanya penyimpangan dalam pemenuhan tiga pilar utama pemerintahan terbuka, yaitu transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Lathrop & Ruma, 2010). Dari sisi transparansi, meskipun data dan informasi disediakan secara real-time, transparansi tersebut belum sepenuhnya inklusif karena tidak semua kelompok masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang sama untuk memperoleh serta memahami informasi tersebut (Sofiana, 2023; Setiawan et al., 2025). Transparansi yang hanya memberikan data tanpa didukung usaha untuk meningkatkan pemahaman, justru akan memperbesar kesenjangan informasi antara mereka yang memiliki akses informasi dan yang tidak.

Selanjutnya, dari aspek partisipasi, kesenjangan akses digital menyebabkan terbentuknya pola partisipasi yang bersifat elitis, di mana kelompok masyarakat kelas menengah yang memiliki literasi digital tinggi menjadi aktor dominan dalam menyampaikan laporan dan aspirasi melalui platform digital, sementara kelompok marjinal cenderung terpinggirkan dan tidak terwakili (Al-Kautsar Maktub et al., 2025). Kondisi ini mengarah pada terjadinya *political participation gap*, yaitu ketimpangan dalam keterlibatan politik warga negara yang disebabkan oleh perbedaan kapasitas digital. Pemerintah daerah mungkin merasa responsif karena telah menyelesaikan ribuan laporan di JAKI, tetapi tidak menyadari bahwa laporan-laporan tersebut hanya merepresentasikan keluhan dari wilayah atau kelompok tertentu saja. Akibatnya, ruang demokrasi digital yang seharusnya inklusif justru menjadi eksklusif dan tidak mampu merepresentasikan kepentingan seluruh lapisan masyarakat.

Dampak lanjutan dari ketimpangan ini juga terlihat pada aspek kolaborasi, di mana keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan menjadi tidak representatif karena hanya didasarkan pada

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

172

Indexed



SINTA 4



partisipasi kelompok tertentu, sehingga berpotensi menghasilkan kebijakan publik yang bias dan tidak responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan (Athaya & Sembiring, 2025). Tanpa adanya keterwakilan data dari kelompok marjinal, kolaborasi digital hanya akan menjadi validasi bagi kepentingan kelompok dominan.

Secara fundamental, kegagalan inklusi digital pada JAKI bukan sekadar persoalan operasional, melainkan masalah struktural terkait hak kewarganegaraan digital. Ketika *platform* digital menjadi prasyarat utama untuk berinteraksi dengan negara, maka kesenjangan akses adalah bentuk eksklusif warga negara dari ruang publik. Sebagaimana ditekankan UNESCO (2024), negara bertanggung jawab menciptakan ekosistem digital yang inklusif, aman, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa pengecualian. Negara tidak boleh membiarkan efisiensi digital mengorbankan keadilan sosial. Tanpa upaya serius mengatasi literasi dan akses, inovasi digital seperti JAKI, justru berisiko menjadi mekanisme eksklusif baru yang melemahkan kualitas demokrasi digital itu sendiri.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi platform Jakarta Kini (JAKI) di Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya memenuhi prinsip *open government* secara inklusif karena terhambat oleh kesenjangan digital (*digital divide*) yang berlapis, mulai dari akses motivasional hingga keterampilan penggunaan. Meskipun JAKI berhasil meningkatkan transparansi informasi dan efisiensi layanan, ketimpangan literasi digital telah menciptakan *political participation gap*, di mana partisipasi publik didominasi oleh kelompok kelas menengah yang terliterasi digital, sementara kelompok marjinal dan lansia cenderung terpinggirkan dari ekosistem politik digital. Kelebihan penelitian ini terletak pada penggunaan paradigma kritis yang mereposisi isu kesenjangan digital sebagai krisis hak kewarganegaraan digital dan masalah politik sistemik, bukan sekadar kendala teknis-manajerial. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengandalkan data sekunder dan jejak digital tanpa interaksi langsung dengan kelompok marjinal di lapangan. Secara keseluruhan, hasil ini menjawab tujuan penelitian dengan membuktikan bahwa tanpa penguatan inklusivitas, inovasi digital seperti JAKI berisiko memperlebar ketimpangan suara warga dalam tata kelola pemerintahan.

REFERENSI

- Al-Kautsar Maktub, M., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(2), e42078. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Anisa Ramadhania, Muradi, & Jajang Sutisna. (2023). Penerapan E-Government Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2022. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 29–48. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i1.146>
- Athaya, M. A., & Sembiring, R. A. (2025). Analisis Tata Kelola Smart Mobility di Jakarta Melalui Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) oleh Jakarta Smart City Tahun 2024. *Journal of Governance and Policy*, 5(1), 134–145. <https://doi.org/10.21776/ub.jgp.2025.005.01.8>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Dewi, S. A. N. S., Wijaya, K. A. S., Yudhartha, I. P. D., & Savitri, R. (2023). Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan Smart Governance di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(3), 198–208.
- Dijk, V. (2019). *What is the Digital Divide? Introduction: the concept of the digital divide*. Lyon 1988, 10–22.
- Evita, N., & Mukhaer, A. A. (2022). Evaluasi Komunikasi dan Literasi Digital Warga Jakarta dalam Implementasi Society 5.0. *Jurnal Riset Komunikasi*, 5(2), 172–186. <https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i2.541>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 6 Juni 2026

- Feelyipa, K. A., Priyanti, E., & Purnamasari, H. (2026). Efektivitas Program Aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dalam Penyediaan Informasi Publik. *Jurnal Univrab*, 9(1), 904–920.
- Jacky, J., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Aplikasi JAKI Sebagai Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Sampah di Dki Jakarta. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 194–207. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1242>
- Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). *Open Government: Collaboration, Transparency, and Participation in Practice* (1st ed.). O'Reilly Media.
- Mandasari, N. (2023). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Government. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(1), 46–62. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i1.26>
- Ramadhan, E., Saparudi, E., & Hakim, G. P. N. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Digital: Evaluasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *MONAS: Jurnal Inovasi Aparatur*, 7(2), 92–104.
- Ridwansyah, R. M., Rudiana, & Hakim, T. R. (2024). Efektivitas Penerapan E-Government Pada Aplikasi Jaki (Jakarta Kini) dalam Pelayanan Publik sebagai Perwujudan Smart City di DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 4(2), 225–237. <https://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/viewFile/60312/24193>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Setiawan, A., Usman, S., & Qodir, Z. (2025). Implementation of Open Government through the Jakarta Kini (Jaki) Application on Environmental Features in the Dissemination of Public Information. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1475(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1475/1/012006>
- Sofiana, A. (2023). Analisis Implementasi Open Government Melalui Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Pada Fitur Jak-Respon Dalam Penyebarluasan Informasi Publik. *Journal of Social Contemplativa*, 1(1), 45–53. <https://doi.org/10.61183/jsc.v1i1.10>
- UNESCO. (2024). *Pedoman Tata Kelola Platform Digital*.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

174

