

**Eksklusi Sosial dalam Kapital Digital dan Kebijakan Virtual  
(Studi Filantropi Platform KitaBisa.com)**

Krisnaldo Triguswinri

Teuku Afrizal

Universitas Diponegoro

Pos-el: krisnaldo.triguswinri@gmail.com, teukurian@lecturer.undip.ac.id

**DOI: 10.32884/ideas.v7i3.394**

**Abstrak**

Modernisasi membawa efek digital masuk ke dalam varian aktivitas sosial-budaya dan ekonomi-politik masyarakat. Namun, tiadanya pemerataan akses terhadap penggunaan teknologi, berdampak pada keterasingan dan marginalisasi. Konsep tersebut cenderung dilihat sebagai kesenjangan antara yang memiliki akses terhadap teknologi (*the haves*) dan kelompok yang tidak memiliki akses terhadap teknologi (*the have-nots*). Di dalam masyarakat pasca-industri hari ini, segala sesuatu telah digitalisasi. Tidak hanya pada aspek kebijakan dan bisnis, bahkan kebijaksanaan filantropi berupa platform-platform sosial telah massif berkembang di era-digital. Misalnya, pengentasan permasalahan kesehatan, ekonomi, kemanusiaan dan lingkungan yang, sejauh ini, mendapatkan donor (*donation*) dari masyarakat digital melalui platform KitaBisa.com. Hal tersebut dilakukan dalam rangka memperbaiki dignitas kehidupan manusia dan kelestarian lingkungan. Namun, akibat kesenjangan digital di dalam masyarakat yang tidak dapat mengakses agenda filantropi secara *online*, membuat kelompok yang tidak memiliki kapital digital tereksklusi dari kebijakan virtual.

**Kata Kunci:**

kapital digital, partisipasi publik, kebijakan virtual, kitabisa.com

**Abstract**

*Modernization brings digital effects into a variant of socio-cultural and political activities of society. However, the lack of access to the use of technology, is associated with alienation and marginalization. The concept tends to be viewed as a gap between those who have access to technology (the haves) and groups who have no access to technology (the have-nots). In today's post-industrial society, everything has been digitalized. Not only on policy and business aspects, even philanthropic policies of social platforms have developed massif in digital era. For example, a reduction in health, economic, humanitarian and environmental problems, so far, have been obtained donors from digital societies through KitaBisa.com platforms. This is done in an effort to improve dignities of human life and the sustainability of the environment. However, as a result of digital gaps in societies which make them cannot access the filatropic of an online agenda, groups that do not have digital capital are excommunicated from virtual policy.*

**Keywords:**

*digital capital, civil participation, virtual policy, kitabisa.com*

**Pendahuluan**

Kemunculan internet sebagai konektivitas tanpa batas menjadi fenomena yang menarik untuk dicermati melalui spektrum kebijakan publik. Perkembangan teknologi digital telah membentuk konektivitas global secara elektronik (Hargittai, 2003). Di sisi lain, juga mendorong pergeseran bentuk interaksi dan komunikasi seperti penghapusan batasan jarak dan mengedepankan komunikasi melalui bahasa simbol ataupun gambar. Interaksi yang menciptakan masyarakat informasi ini bertumpu pada ruang media sosial yang menggunakan teknologi komunikasi informasi secara luas, hampir pada setiap aspek kehidupan.

Konektivitas global ini sepenuhnya memberikan pandangan tentang keterhubungan individu yang memadu-padanankan jaringan di dunia *online* dan *offline* (Elesh & Shanyang). Orang-orang di seluruh dunia menjadi terhubung bukan karena ketersediaan internet, namun kepemilikan terhadap akses digital. Pada dasarnya, keterhubungan ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*) yang menekankan bahwa tidak semua orang memiliki *privilege* digital.

Bagai dua sisi uang koin, teknologi digital juga menciptakan eksklusi sosial melalui kesenjangan digital. Dampak eksklusi dan marginalisasi terjadi pada kelompok yang tidak mengetahui bagaimana menggunakan teknologi. Konsep kesenjangan digital cenderung dilihat sebagai kesenjangan antara yang memiliki akses terhadap teknologi (*the haves*) dan kelompok yang tidak memiliki akses (*the have-nots*) (Hargittai, 2003). Dengan istilah yang sederhana, kesenjangan digital dapat dipahami sebagai bentuk ketidaksetaraan dalam akses terhadap teknologi digital, terutama internet.

Ezster Hargittai (2003) berpendapat bahwa kesenjangan digital terjadi karena ditentukan oleh ketersediaan saluran telepon, perbedaan antara yang memiliki komputer pribadi dan dapat mengakses Internet, dengan yang tidak memiliki teknologi. Namun pengkategorian ini dipahami dalam lingkup yang sempit dan gagal untuk memahami multidimensi dari keadaan terhubung (*state of connection*).

Studi Ezster Hargittai hanya berfokus pada peningkatan aksesibilitas sebagai upaya menangani kesenjangan digital. Studi tersebut menyebutkan bahwa aspek kesenjangan digital dapat dijumpai dengan menyediakan akses gratis untuk publik bagi individu yang tidak memiliki akses. Dalam konteks ini, negara turut membantu mempromosikan penggunaan teknologi di kalangan anak-anak. Upaya ini dipilih karena dianggap sebagai investasi karena meningkatkan kapasitas modal manusia pada masa yang akan datang, di mana kelompok usia yang saat ini masih anak-anak ke depannya akan menjadi aktor utama yang bersaing dalam era digital (Wong dkk, 2009).

Diskusi mengenai aksesibilitas dan kepemilikan teknologi digital sebetulnya hanya dapat bermanfaat dalam menganalisis difusi teknologi. Akan tetapi, penggunaan analisisnya tidak mendalam untuk memahami konsekuensi sosial dari difusi digital. Sebab, difusi digital menggambarkan penetrasi teknologi tertentu dalam masyarakat, tidak untuk menganalisis kesenjangan sosial, budaya, politik dan ekonomi berdasarkan perbedaan dalam menggunakan dan mengakses internet (Ragnedda, 2017).

Penggunaan digital yang meluas ke berbagai aspek kehidupan masyarakat memiliki dampak terhadap percepatan penyebaran informasi (Dewantara & Derajad, 2015). Media sosial merupakan transformasi interaksi sosial yang aktivitas utamanya adalah distribusi informasi. Setiap orang yang memiliki akses terhadap media sosial, dipastikan dapat mengolah, menerima, dan menyebarkan informasi. Distingsi kehadiran media sosial dari interaksi fisik yaitu individu dapat membuat konten cerita tentang dirinya dan memobilisasi nilai yang dikreasikan dalam konten tersebut.

Hilangnya batasan dalam media sosial yang memberikan ruang bagi setiap individu untuk berekspresi. Disamping itu, teknologi digital memiliki peluang baru untuk meningkatkan kehidupan sosial masyarakat. Peningkatan kesempatan hidup yang lebih baik dilakukan dalam masyarakat yang semakin terorganisir melalui jaringan digital. Artinya, setiap individu memiliki kapasitas dan keterampilan menggunakan internet sehingga dapat meningkatkan posisinya didalam masyarakat.

Aktivisme digital dengan tujuan filantropi menjadi bentuk partisipasi publik baru. Berbagai platform penggalangan dana (*crowdfunding*) menawarkan ruang digital bagi individu berupa kemudahan berdonasi (Rachmaningsih, 2017). Basis dari platform penggalangan dana yaitu memobilisasi kebajikan secara virtual, yang ditujukan pada individu atau kelompok yang terverifikasi secara online membutuhkan peningkatan kesempatan hidup (*life chances*).

## Metode

Pendekatan penelitian dalam tulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa tinjauan literatur (Zed, 2004). Tulisan ini mengulas platform KitaBisa.com sebagai media kampanye penggalangan dana yang melakukan pelibatan publik yang bertujuan melihat penggunaan kapital digital pada aktivisme digital berbasis filantropi. Tulisan ini mengkritik studi Ezster Hargittai yang hanya melakukan peningkatan aksesibilitas dan pengetahuan teknologi komunikasi informasi untuk mengatasi kesenjangan digital. Argumen tulisan ini berangkat dari pendapat bahwa untuk mengatasi kesenjangan digital dijumpai oleh kapital digital dengan meningkatkan kompetensi digital dan teknologi digital yang dimiliki. Dengan menghubungkan kapasitas keduanya dalam ranah kapital online dan ranah *offline*.

## Hasil dan Pembahasan

Perkembangan teknologi digital mengarahkan masyarakat pada konektivitas tanpa batas. Diawali dengan perkembangan telepon hingga muncul internet, di mana jaringan hubungan sosial seseorang tidak lagi terbatas



pada area fisik tempat tinggalnya. Individu dapat mengembangkan jejaring sosial yang intim berdasarkan ketertarikan pribadi dan minat bersama yang melampaui batas tempat tinggal. Konektivitas manusia tanpa batas (*ubiquitous human connectivity*) menandai kehadiran internet dan media elektronik sebagai arena (*field*) interaksi di mana semua orang dapat berpartisipasi, hadir, serta berhubungan dengan orang lainnya. Internet menjadi basis media elektronik, karena internet memfasilitasi bagi seluruh orang dapat berinteraksi. Konektivitas global secara elektronik terkait juga dengan aksesibilitas individu, di mana individu hadir secara tidak terbatas dalam satu waktu (Ragnedda, 2017).

Konektivitas manusia tanpa batas ini dalam pandangan yang lebih luas merupakan wujud kemampuan teknologi (*technological possibility*) yang dikaitkan dengan upaya untuk mengaitkan kemajuan teknologi dengan peningkatan beberapa aspek hubungan manusia. Misalnya, penggunaan telepon, telah mengembang jaringan hubungan sosial seseorang yang tidak lagi terbatas pada area fisik tempat tinggalnya, mengembangkan jejaring sosial yang intim berdasarkan ketertarikan pribadi dan minat bersama yang melampaui batas-batas tempat tinggal. Istilah *techno-fix optimism* muncul sebagai gambaran tentang internet yang memiliki dampak sosial yang positif seperti menghapus batasan sosial (ras, gender, kelas) dalam berkomunikasi secara online dan mengadvokasi peningkatan demokrasi dan partisipasi politik (Elesh, 2007).

Beberapa prinsip dasar dari konektivitas tanpa batas, yaitu internet membuat konektivitas manusia secara tidak terbatas, sehingga memungkinkan orang berkomunikasi dengan orang lain terlepas dari jarak dan waktu (Hargittai, 2003). Aksesibilitas universal, di mana seluruh orang di dunia dapat memanfaatkan internet sebagai kesempatan untuk berhubungan (menghubungi dan dihubungi) oleh orang lain tanpa memandang perbedaan sosial. Wujud dari konektivitas tanpa batas yaitu menyatunya seluruh wilayah menjadi satu kawasan sebagai *single village* layaknya menggambarkan *tribal intimacy*.

Dunia online sering dianggap sebagai dunia tanpa batas, di mana seluruh sumber informasi dan komunikasi secara merata dapat dibagikan kepada seluruh pengguna. Para pengguna internet yang dikategorikan sebagai jejaring komputer (*computer networks*) dilihat memiliki basis komunitarianisme. Ciri yang melekat didalamnya yaitu adanya kapabilitas teknis, yang diinterpretasikan sebagai aksesibilitas universal. Pandangan ini dikelompokkan sebagai determinisme teknologi, yang cenderung mengabaikan konteks sosial dalam penggunaan internet. Padahal, konteks sosial turut menghasilkan ketimpangan akses dalam mengakses internet dan memperoleh informasi dan jejaring sosial di dunia *online* (Dewantara, 2015)

Konektivitas tanpa batas ini mensyaratkan jejaring sosial *online* sebagai sebuah interkoneksi individu, kelompok, dan organisasi melalui internet. Jejaring sosial *online* lebih menekankan adanya keterhubungan individu yang terbangun melalui media elektronik. Oleh karena itu, ada anggapan bahwa internet hanyalah teknologi yang memfasilitasi manusia untuk melakukan hubungan. Sebab, meskipun batasan spasial telah dihilangkan melalui “satu klik *mouse*” oleh internet yang membawa para penggunanya dalam jangkauan yang sama dalam dunia elektronik.

Hal ini tidak menandakan bahwa seseorang yang terkoneksi secara *online* dapat terhubung dengan orang lain yang menyatukannya dalam sebuah komunitas. Hal ini karena konektivitas manusia di dunia internet terhalangi oleh serangkaian hambatan sosial yang sengaja dibangun oleh beberapa pengguna dengan tujuan untuk membatasi akses orang lain. Strategi untuk menciptakan hambatan semacam itu sangat beragam, beberapa diantaranya para pengguna menggunakan teknik mengabaikan (*ignoring*), bersembunyi (*hiding*), memblokir (*blocking*), dan memindahkan (*relegating*). Dalam dunia *online* terbagi atas dua ranah yaitu ranah orang asing (*realm of strangers*) dan ranah orang yang dikenal (*realm of acquaintances*). Pembagian ini terkait adanya batasan-batasan yang terdapat di dunia *online*. Bahwa sebenarnya dunia *online* bukan arena interaksi tanpa batas, karena terdapat kecenderungan di mana orang melakukan kontak dengan memandang terlebih dahulu apakah termasuk orang asing (*strangers*) (Wong, 2009)

### **Kesenjangan Digital**

Kesenjangan digital merupakan suatu hal tidak dapat dipungkiri. Pasalnya, dunia *online* adalah bagian dari dunia nyata yang terpolarisasi dan tidak merata dalam distribusi material dan informasi. Aturan normatif yang beroperasi secara *offline* juga mengatur komunikasi manusia secara *online*, yang memungkinkan individu dan organisasi tertentu memperoleh bagian yang lebih besar dari sumber daya jaringan *online* yang berharga karena ditentukan oleh posisi dalam hierarki sosial. Internet sendiri tidak dapat menghindari hambatan kesenjangan berupa ketidaksetaraan dalam mengakses sumber daya online (Elesh, 2007).

Cakupan dari kesenjangan digital juga membahas bagaimana pengetahuan diperoleh secara tidak merata pada masyarakat informasi. Setidaknya tiga hal yang melingkupi kebutuhan terhadap pengetahuan, yaitu akses terhadap teknologi digital, akses untuk memperoleh informasi, dan untuk mengetahui bagaimana menggunakan teknologi digital. Pasalnya, ketika memiliki akses menggunakan internet tidak menjamin seberapa banyak nilai yang diperoleh pengguna dari internet. Literatur kesenjangan digital sebelumnya belum menggunakan pendekatan teoretis sebagai upaya untuk menganalisis kesenjangan digital dan implikasi sosialnya (Hargittai, 2003).

Terdapat beberapa penyebab mengapa kesenjangan ini terjadi. *Pertama*, internet tidak terlepas dari komersialisasi yang menjadikan dunia maya sebagai komponen penting dari ekonomi pasar *offline*. *Kedua*, adanya integrasi yang menyeluruh antara dunia *online* dengan dunia *offline* juga mengalirkan modal, arus informasi, teknologi, interaksi organisasi, gambar, suara, dan simbol, dimana aliran ini tidak selalu menguntungkan semua masyarakat, sehingga meningkatkan kesenjangan digital yang kaya dan yang miskin. *Ketiga*, terdapat wilayah-wilayah di dunia ini yang tidak terlalu membutuhkan internet untuk jejaring mereka karena unsur lokalitas masih berperan, justru dengan memaksakan secara cepat dan masif penggunaan internet ke mereka akan mengganggu sistem kehidupan mereka sehari-hari (Elesh & Shanyang, 2007).

Untuk menganalisis kesenjangan dalam masyarakat digital maka harus mengesampingkan perbedaan kepemilikan akses internet. Sebab, analisis terhadap kepemilikan akses internet hanya akan mengantarkan pada diskusi tentang penyebaran teknologi digital. Pada dasarnya kesenjangan digital membutuhkan analisis yang lebih mendalam. Utamanya terkait dengan ketidaksetaraan secara digital cenderung memperkuat ketidaksetaraan sosial dan mempengaruhi peluang hidup di era digital. Pada dasarnya, kesenjangan digital menggambarkan persebaran penetrasi teknologi tertentu dalam masyarakat tertentu. Disisi lain, kesenjangan digital dengan basis perbedaan dalam menggunakan dan mengakses internet, dapat juga digunakan untuk menganalisis kesenjangan sosial, budaya, politik dan ekonomi.

#### ***Kapital Digital***

Beberapa penelitian telah berfokus pada bagaimana modal sosial dapat mempengaruhi kesenjangan digital dengan menunjukkan bagaimana aktivitas *online* dapat meningkatkan modal sosial, modal manusia dan modal ekonomi. Literatur tentang hubungan antara modal sosial dan digital terutama berkaitan dengan bagaimana kesenjangan digital dapat meningkatkan ketidaksetaraan dalam hal kepemilikan modal sosial. Menurut Elesh (2007) kapital digital diartikan sebagai kolaborasi keahlian, pengalaman, keterampilan, pengetahuan, literasi digital, dan akses digital, serta konversi ekonomi, sosial, budaya, pribadi dan politik menjadi digital.

Kemunculan kapital digital, pada gilirannya, tidak hanya menghasilkan kesenjangan digital antara orang yang dapat dan tidak dapat mengakses internet, seperti dikenal dengan *first digital divide*, tetapi juga ketidaksetaraan dalam hal manfaat yang diperoleh secara *online* sebagai *second digital divide* (Elesh & David, 2007).

Keterhubungan ini cenderung menciptakan tingkat kesenjangan digital ketiga, yang dilihat sebagai manfaat sosial dari penggunaan internet. Seperti yang terlihat mengenai akses dan penggunaan internet dipengaruhi oleh posisi sebelumnya dalam sistem sosial. Latar belakang pengguna memengaruhi cara orang mencari informasi dan motivasi untuk menggunakan digital. Disamping itu, hal ini juga membantu memberikan keterampilan untuk menguraikan dan memproses informasi tersebut.

Penggunaan yang berbeda-beda, berdasarkan tingkat modal digital tertentu, pada gilirannya dapat menghasilkan hasil yang berbeda. Hal ini masih berpotensi untuk diinvestasikan di pasar berupa pengkonversian kapital ekonomi secara *online*, sehingga meningkatkan peluang kehidupan individu. Penggunaan teknologi digital yang tepat sangat membantu untuk meningkatkan status sosial ekonomi seseorang.

Kapital digital dapat dilihat sebagai “modal jembatan”, yang mentransfer manfaat berwujud dan tidak berwujud yang berasal dari lima modal ke dunia digital (Dewantara, 2015). Pada gilirannya, peningkatan modal berasal dari pengalaman digital yang berkontribusi terhadap konsolidasi dan peningkatan modal yang sudah dimiliki di ranah *offline*. Bentuk kapital digital secara lebih lanjut dapat diwujudkan melalui literasi digital, literasi, kepercayaan diri dan kemampuan, dan keterampilan Bahasa (Ragnedda, 2009).

#### **Platform “KitaBisa.com” sebagai Kebajikan Virtual**

KitaBisa.com menekankan penggalangan dana berbasis komunitas digital yang sekaligus menjadi alternatif dari penggalangan dana secara tradisional. Sistem penggalangan dana secara umum menggunakan

prinsip ekonomi yang ditandai pembagian (*sharing*) kontribusi produksi antara perusahaan dan masyarakat secara sukarela (Belleflamme dkk., 2012). Dalam mekanisme penggalangan dana *online*, terdapat tiga pihak yang terlibat.

*Campaigners*, yaitu individu atau kelompok yang membutuhkan pendanaan. Platform penggalangan dana online berupa laman website atau aplikasi penyedia sistem penggalangan dana. Lalu *funders* yang merupakan khalayak luas yang memiliki akses informasi penggalangan dana dan melakukan pemberian donasi kepada *campaigner*. Distingui dari penggalangan dana *online* bertumpu pada mobilisasi orkestrasi, yaitu usaha penyebarluasan informasi pada seluruh keterhubungan digital yang mendorong aktivisme digital untuk memberikan donasi (Kasali, 2019). Sebagai platform penggalangan dana, KitaBisa.com menjadi aktualisasi penanganan kesenjangan digital.

Pada KitaBisa.com, terdapat berbagai kategori donasi. Kategori yang digunakan untuk aktivisme digital filantropi umumnya yaitu donasi pendidikan, kesehatan, kemanusiaan, dan lingkungan. Pada kategori ini, sebagian besar pihak yang menjadi *campaigners* ditujukan pada individu atau kelompok yang memerlukan peningkatan kesempatan hidup. Selama ini pihak-pihak yang menjadi bagian *campaigners* dapat dikategorikan berdasarkan struktur dunia.

Dari sini dapat dilihat posisi seseorang yang membutuhkan donasi berada pada ruang sosial “pinggiran”. Di bidang kesehatan, misalnya, banyak keluarga miskin yang termasuk sebagai pihak *campaigners* karena membutuhkan biaya pengobatan besar yang tidak dapat dijangkau oleh pihak yang bersangkutan. Misalnya, seorang ibu rumah tangga di Purworejo, Fariha Fikar, melakukan penggalangan dana melalui platform KitaBisa.com untuk biaya pengobatan ibunya di rumah sakit ([kitabisa.com](http://kitabisa.com)). Umumnya, karena *campaigners* tergolong dalam struktur kelas sosial bawah yang tidak dapat memenuhi persyaratan biaya rumah sakit, sehingga perlu melakukan penggalangan dana.

Tulisan ini sebenarnya merujuk pada pemikiran Hargittai dan Ragnedda yang mengatakan bahwa adanya interkoneksi antara dunia *offline* dan dunia *online*, yang mana kapital digital menjadi lokus yang menjembatani keduanya. Tentu ini menjadi tantangan ketika proses-proses eksklusif yang terjadi secara *offline* dapat ditangani melalui aktivisme digital. Proses eksklusif tersebut dapat berupa kemiskinan, tiadanya akses terhadap teknologi, lemahnya jejaring sosial, adanya efek dari lingkungan sosial, serta terputusnya masyarakat dari layanan publik.

Pemanfaatan digital dalam KitaBisa.com tidak terbatas pada penggalangan dana berupa pengumpulan uang bagi *funders*, melainkan berbentuk akumulasi pemanfaatan digital melalui kebajikan virtual. Penulis menandai bahwa kebajikan virtual yang berbasis platform ini harus mengedepankan prinsip ‘*e-citizenship*’: hormati dan lindungi diri sendiri, orang lain, dan hasil karya orang lain. Sebagaimana perpanjangan dari gagasan kewarganegaraan sosial. Kewarganegaraan sosial menyetujui gagasan bahwa anggota masyarakat harus memiliki hak akses ke berbagai perlindungan sosial, seperti pendapatan pensiun, perawatan kesehatan dan perumahan.

## Simpulan

Penanganan kesenjangan digital melalui kebajikan virtual dalam platform filantropi seperti KitaBisa.com masih memiliki keterbatasan, yaitu menyesuaikan konteks *campaigners* yang termasuk dalam hirarki *offline* yang rendah atau tidak. Pengembangan kapital digital yang menjadi lokus pada platform filantropi menunjukkan bahwa kapital digital saat ini menentukan kesempatan hidup seseorang. Tidak hanya pada hal-hal yang mendesak seperti pembayaran biaya rumah sakit, pendidikan atau bencana alam, namun juga berpotensi memperbaiki kesejahteraan masyarakat yang digolongkan sebagai tidak mapan. Oleh karena itu, partisipasi publik dalam mengakses platform digital (donasi, *crowdfunding*, dll) harus segera diperluas. Maka, kapital digital sebagai penyebab terjadinya kesenjangan digital, harus mendapatkan perhatian khusus dari pemangku kebijakan.

Seperti platform KitaBisa.com, pelibatan publik yang menggerakkan kebajikan virtual dapat diterapkan pada level kebijakan publik. Dalam era digital, kebijakan publik harus berusaha untuk menciptakan masyarakat yang dapat memanfaatkan teknologi informasi baru secara merata. Sejak tahun 2014, pemerintah mulai masif mengembangkan pelayanan berbasis elektronik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam skema e-government, pemerintah mengembangkan berbagai layanan salah satunya e-complaint.

Pada tahun 2015, pemerintah mengembangkan website “LAPOR!” (Layanan Aspirasi dan Pelaporan Online Rakyat) sebagai portal bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan terhadap pelayanan publik. Beberapa

organisasi nonpemerintah berupaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat untuk menggunakan portal pemerintah ini. Namun, dari hasil tinjauan lapangan ditemui bahwa lambatnya penanganan pemerintah dalam merespon pengaduan masyarakat. Terkait dengan penanganan kesenjangan digital, pemerintah tampaknya belum memperhatikan distribusi kepemilikan akses sehingga memberikan konsekuensi terhadap minimnya penggunaan layanan digital tersebut.

Pemerintah tampaknya harus mulai mengagas prinsip *e-citizenship* seperti yang diamplifikasi oleh KitaBisa.com dalam era digital. Sebagai upaya memerlukan bentuk baru dari hak-hak yang harus dijamin oleh negara, misalnya yaitu hak dan kemampuan warga negara dalam hal pengetahuan, aksesibilitas, dan keterjangkauan untuk memperoleh informasi. Oleh karena itu, negara harus menyediakan sarana agar masyarakat dapat mengakses informasi yang luas dan berkembang di internet. Apabila *e-citizenship* adalah hak, negara harus memiliki peran yang kuat untuk memastikan bahwa anggota masyarakat adalah *e-citizenship* yang efektif.

Oleh karena itu, literasi teknologi informasi harus dianggap sebagai bagian dari tujuan pemerintah. Pemerintah harus memberikan prioritas tinggi untuk memungkinkan warga negara menggunakan teknologi dan aplikasi.

Beberapa sektor layanan sosial masyarakat di tingkat daerah merupakan garda utama yang bekerja dalam menjembatani kesenjangan digital. Hal ini terkait dengan dua alasan. Pertama, apabila kelompok-kelompok yang kurang beruntung tetap sebagai warga negara namun tidak terkategori sebagai *e-citizenship*, maka mereka akan semakin terpinggirkan. Ini karena proses eksklusi *offline* dapat menentukan eksklusi secara *online*.

Dalam konteks pemanfaatan sistem LAPOR! milik pemerintah, semakin banyak masyarakat menggunakan menunjukkan peningkatan akses dan penggunaan dalam masyarakat. Secara inheren juga membuktikan bahwa kemampuan akses dan penggunaan masyarakat menunjang ekosistem layanan *e-government*. Apabila akses terhadap layanan informasi LAPOR! minim, maka kemampuan untuk menggunakan teknologi digital dalam rangka untuk mendapatkan akses tersebut juga rendah. Hal ini kemudian akan mengarah pada pengurangan kesempatan hidup bagi masyarakat untuk mengakses bantuan yang disediakan oleh platform seperti KitaBisa.com. Alasan yang kedua yaitu, besarnya populasi yang menggunakan teknologi digital, maka akan meningkatkan peluang untuk model layanan baru, yang mengarah pada peningkatan kualitas layanan serta kualitas hidup.

## Daftar Rujukan

- Belleflamme, P., dkk. (2012). "Crowdfunding: Tapping the Right Crowd". *SSRN Electric Journal*.
- Dewantara, R., & Derajad, S. W. (2015). "Aktivisme dan Kesukarelawanan dalam Media Sosial Komunitas Kaum Muda Yogyakarta". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 19(1), 40–52.
- Elesh, D., & Shanyang, Z. (2007). "The Second Digital Divide: Unequal Access to Social Capital in the Online World". *International Review of Modern Sociology*, 33(2), 171–192.
- Hargittai, E. (2003). *The Digital Divide and What to Do About It. New Economy Handbook*. Princeton University <https://kitabisa.com/campaign/bantumamalenny>
- Kasali, R. (2019). *#MO: Sebuah Dunia Baru yang Membuat Orang Banyak Gagal Paham*. Jakarta: Mizan Media Utama.
- Rachmaningsih, L. (2017). "Analisis Pengaruh Informasi Online terhadap Keputusan Pendanaan pada *Crowdfunding* Berbasis Donasi di Indonesia (Studi Kasus pada KitaBisa.com)". Depok: Universitas Indonesia.
- Ragnedda, Massimo. (2017). *The Third Digital Divide*.
- Ragnedda, Massimo., Op.cit., 2009, hlm. 85.
- Wong, Y. C., dkk. (2009). "Tackling the Digital Divide". *The British Journal of Social Work*, 39(4), 754–767.
- Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.