

## Kesenjangan Generasi dan Geografis dalam Literasi Digital: Implikasinya terhadap Kebijakan E-Government di Kabupaten Sorong



**Author:**

**Eduardus Julio Bastian Matutina<sup>1\*</sup>, Mohammad Rezza Fahlevi<sup>2</sup>**

**Affiliation:**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, Jl. Ir. Sutami,  
Sungai Harapan, Indonesia<sup>1</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20,  
Jatinangor 45363, Indonesia<sup>2</sup>

**e-Mail:** juliobastian1013@gmail.com<sup>1</sup>, rezza@ipdn.ac.id<sup>2</sup>

\*Correspondence Author

Received, 02 Desember 2025

Revised, 13 Desember 2025

Accepted, 29 Desember 2025

Available Online, 31 Desember 2025

### Abstrak

Penelitian ini menganalisis paradoks literasi digital di Kabupaten Sorong, di mana skor indeks literasi yang relatif baik tidak sejalan dengan adopsi e-government yang rendah. Menggunakan pendekatan Mixed Methods dengan strategi Concurrent Embedded Design, penelitian ini menggabungkan survei terhadap 50 responden dan wawancara mendalam dengan pemangku kebijakan serta tokoh masyarakat. Hasil penelitian mengungkap kesenjangan generasi yang asimetris: Generasi muda memiliki kecakapan tinggi (Skor 78) namun mengalami Frustrated Agency akibat blokade infrastruktur, sedangkan generasi dewasa menghadapi Double Jeopardy (keterbatasan skill dan akses) dengan kerentanan keamanan yang tinggi (Skor 60). Temuan baru menunjukkan bahwa resistensi digital bukan sekadar masalah teknis, melainkan akibat Institutional Trust Deficit dan benturan budaya komunikasi lokal (High-Touch Culture) yang memandang teknologi sebagai entitas yang mengasingkan. Penelitian ini merekomendasikan strategi intervensi asimetris: penyediaan infrastruktur sebagai hak dasar, fasilitasi kanal ekspresi bagi pemuda, serta pendekatan layanan hibrida dan proteksi keamanan bagi generasi dewasa.

**Kata Kunci:** Kesenjangan Digital, E-Government, *High-Touch Culture*, Kepercayaan Institusional, Kabupaten Sorong.

### **Abstract**

*This study analyzes the digital literacy paradox in Sorong Regency, where relatively good literacy scores do not align with e-government adoption. Employing a mixed-methods approach with a Concurrent Embedded Design, this research integrates a survey of 50 respondents with in-depth interviews involving policymakers and community leaders. The results reveal an asymmetric generational gap: The younger generation possesses high skills (Score 78) but suffers from "Frustrated Agency" due to infrastructure blockades. In contrast, the adult generation faces "Double Jeopardy" (limited skills and access) with high security vulnerability (Score 60). Novel findings suggest that digital resistance is not merely technical but stems from an "Institutional Trust Deficit" and a clash with local communication norms ("High-Touch Culture"), which view technology as alienating. This study recommends an asymmetric intervention strategy: infrastructure provision as a fundamental right, facilitation of expression channels for youth, and hybrid service approaches with security protection for adults.*

**Keywords:** *Digital Divide, E-Government, High-Touch Culture, Institutional Trust, Sorong Regency.*

## **1. Pendahuluan**

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik secara global, mendorong pemerintah untuk beralih ke model *e-government* guna menciptakan tata kelola yang efisien, transparan, dan akuntabel (Judijanto dkk., 2023). Keberhasilan penerapan ini terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara signifikan, sebagaimana terlihat pada praktik di Kabupaten Sleman (Ichsan dkk., 2025). Di Indonesia, komitmen ini diperkuat dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menekankan pentingnya layanan digital yang terintegrasi. Namun, kesenjangan digital antarwilayah menjadi tantangan kompleks dalam implementasinya, di mana kesiapan sumber daya manusia (SDM) masyarakat merupakan faktor penentu kunci yang sering kali terabaikan (Natika, 2024).

Kabupaten Sorong, sebagai salah satu wilayah di Provinsi Papua Barat, menghadapi tantangan unik dalam menyongsong era digital ini. Secara paradoks, Indeks Literasi Digital Indonesia tahun 2022 mencatat skor Provinsi Papua Barat sebesar 3,62 dan berada di peringkat ke-4 nasional (Aptika Kominfo, 2022). Namun, capaian ini perlu dikritisi secara mendalam. Survei tersebut hanya melibatkan 75

responden dari Papua Barat, suatu jumlah yang tidak proporsional jika dibandingkan dengan provinsi lain yang memiliki populasi lebih besar. Lebih penting lagi, pengukuran indeks tersebut lebih berfokus pada sikap dan etika digital, dan tidak secara memadai merefleksikan kondisi riil infrastruktur digital, yang justru menjadi masalah krusial di daerah terpencil seperti Kabupaten Sorong. Data (Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sorong, 2022) menunjukkan bahwa masih terdapat 68 desa/kelurahan di kabupaten ini yang belum terjangkau sinyal internet sama sekali, sebuah fakta yang bertolak belakang dengan indeks literasi yang terlihat tinggi.

Kondisi di Kabupaten Sorong ini menegaskan posisi krusial pemerintah daerah yang terjebak dalam dilema implementasi kebijakan. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai aktor utama dalam menyediakan ekosistem teknologi yang inklusif. Paradoks literasi digital ini mencerminkan adanya disonansi antara kebijakan adopsi teknologi yang bersifat teknokratis (*top-down*) dengan realitas komunikasi pemerintahan di lapangan yang terhambat kendala fisik. Kegagalan pemerintah dalam menyelaraskan ambisi digitalisasi (SPBE) dengan pemerataan akses infrastruktur dasar telah menciptakan hambatan struktural bagi komunikasi publik yang efektif, yang pada akhirnya mendistorsi hubungan antara negara dan warga dalam ekosistem digital.

State of the art penelitian sebelumnya di Indonesia masih didominasi oleh kajian literasi digital pada Aparatur Sipil Negara (ASN) atau masyarakat di daerah urban yang relatif mapan secara infrastruktur (Takariani, 2023; Wulandari dkk., 2020). Sementara itu, dalam konteks global dan nasional, studi mengenai tantangan digital di wilayah kepulauan dan pedesaan terisolasi—seperti penelitian di wilayah kepulauan Filipina, pedesaan Afrika, serta kajian serupa di Kabupaten Sumbawa (Dimas & Fahlevvi, 2024) telah menyoroti bagaimana hambatan geografis menciptakan eksklusi sistemik yang unik.

Meskipun penelitian (Samsudin, 2021) di Papua Barat telah mengonfirmasi akses internet sebagai hambatan utama, mayoritas studi tersebut, baik nasional maupun global, cenderung terjebak pada analisis aspek teknis infrastruktur atau

kompetensi kognitif (skill) semata. Terdapat kekosongan (gap) akademis yang signifikan, di mana studi literasi digital sering kali melupakan aspek "Kepercayaan Institusional" (Institutional Trust). Padahal, di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar) atau wilayah dengan dinamika sosial pasca-konflik, adopsi teknologi tidak berjalan di ruang hampa, melainkan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintah yang menyediakannya. Absennya dimensi kepercayaan ini membuat potret resistensi digital di wilayah timur Indonesia sering kali disalahpahami sekadar sebagai ketidakmampuan teknis.

Berdasarkan identifikasi kesenjangan (*gap*) penelitian tersebut, novelti artikel ini terletak pada eksplorasi holistik dan kontekstual terhadap tingkat kesiapan literasi digital masyarakat Kabupaten Sorong. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi umum, tetapi secara khusus menganalisisnya melalui lensa empat pilar literasi digital menurut (Aptika Kominfo, 2022), dengan mempertimbangkan dimensi generasi dan kendala infrastruktur yang nyata dan langsung mempengaruhi kehidupan masyarakat. Rumusan masalah utama yang diangkat adalah: (1) Bagaimana tingkat literasi digital masyarakat Kabupaten Sorong ditinjau dari empat pilar literasi digital? (2) Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penghambat utama penguatan literasi digital di wilayah tersebut? (3) Rekomendasi strategis seperti apa yang dapat diberikan untuk mendukung kesiapan penerapan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif? Secara spesifik, tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis kondisi aktual literasi digital masyarakat berdasarkan empat pilar tersebut dan merumuskan rekomendasi kebijakan yang kontekstual, realistis, dan implementatif bagi pemerintah daerah dan pemangku kepentingan terkait.

## 2. Metode Penelitian

Desain Penelitian Penelitian ini mengadopsi pendekatan *Mixed Methods* dengan strategi spesifik *Concurrent Embedded Design* (Creswell & Plano Clark, 2018). Pemilihan desain ini didasarkan pada kebutuhan untuk membedah fenomena paradoks literasi digital di Kabupaten Sorong, di mana skor indeks literasi

yang tercatat tinggi (peringkat 4 nasional) tidak berbanding lurus dengan rendahnya adopsi layanan pemerintah (*e-government*). Dalam arsitektur desain ini, metode kualitatif diposisikan sebagai metode primer (dominan) untuk mengeksplorasi secara mendalam dimensi sosiokultural, "Kepercayaan Institusional", dan hambatan kebijakan yang tidak terjangkau oleh survei. Sementara itu, metode kuantitatif disematkan (*embedded*) sebagai data sekunder guna memberikan peta empiris mengenai tren kecakapan digital masyarakat. Kedua data dikumpulkan dalam satu rentang waktu yang sama untuk saling melengkapi dan memvalidasi satu sama lain.

Partisipan dan Lokus Penelitian Mengingat karakteristik wilayah Kabupaten Sorong yang memiliki tantangan geografis ekstrem dengan sebaran 68 desa yang masih berada dalam kondisi *blank spot* (tanpa sinyal), teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik ini dipilih karena metode acak (*random sampling*) sulit diterapkan secara ketat akibat ketidakmerataan infrastruktur.

Total sampel kuantitatif ditetapkan sebanyak 50 responden yang distratifikasi secara sengaja ke dalam dua kelompok generasi untuk menangkap variasi antargenerasi:

1. Generasi Muda (20-30 tahun): Mewakili kelompok *early adopters* atau *digital natives*.
2. Generasi Dewasa (31-40 tahun): Mewakili kelompok transisi yang rentan terhadap kesenjangan digital.

Jumlah sampel ini tidak ditujukan untuk generalisasi statistik populasi secara luas, melainkan untuk mendapatkan keterwakilan variasi (*representativeness of variation*) karakteristik pengguna teknologi di wilayah 3T. Untuk pendalaman kualitatif, informan kunci dipilih berdasarkan peran strategisnya, meliputi Kepala Dinas Kominfo dan Kepala Bidang terkait (perspektif regulasi/teknis) serta tokoh masyarakat (perspektif penerimaan kultural).

Alur Proses Pengumpulan Data Proses akuisisi data dilakukan secara simultan dan terintegrasi melalui tiga tahapan prosedural yang saling menginformasikan:

- 1) Pemetaan Kuantitatif (Survei Diagnostik): Peneliti menyebarkan kuesioner yang instrumennya diadopsi dan dimodifikasi dari kerangka kerja empat pilar literasi digital nasional: *Digital Skills*, *Digital Ethics*, *Digital Safety*, dan *Digital Culture* (Aptika Kominfo, 2022). Instrumen ini dikalibrasi dengan konteks lokal Sorong untuk menghasilkan data deskriptif awal berupa skor indeks (skala 0-100), yang berfungsi memetakan level kompetensi dasar masyarakat.
- 2) Observasi Lapangan (Verifikasi Fisik): Peneliti melakukan observasi partisipan pasif di titik-titik krusial seperti lokasi akses publik dan pasar tradisional. Tahapan ini krusial untuk memverifikasi kesenjangan antara "pengakuan" di survei dengan "realitas" di lapangan, seperti mengecek ketersediaan sinyal riil dan dominasi metode transaksi ekonomi (tunai vs digital).
- 3) Pendalaman Kualitatif (Eksplorasi Kausalitas): Temuan anomali dari survei—khususnya kesenjangan skor yang tajam antar-generasi—digunakan sebagai panduan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Pada tahap ini, peneliti menggali *mengapa* resistensi teknologi tetap terjadi meskipun responden memiliki skor *skill* yang memadai, menelusuri akar masalah seperti ketidakpercayaan terhadap keamanan data atau preferensi budaya komunikasi.

Teknik Analisis Data Validitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber dan metode. Proses analisis dilakukan melalui dua jalur yang kemudian dipertemukan (*merged*):

- 1) Analisis Kuantitatif: Data survei diolah menggunakan statistik deskriptif untuk menghasilkan nilai rata-rata (mean) per pilar, memvisualisasikan disparitas kemampuan antara generasi muda dan dewasa.

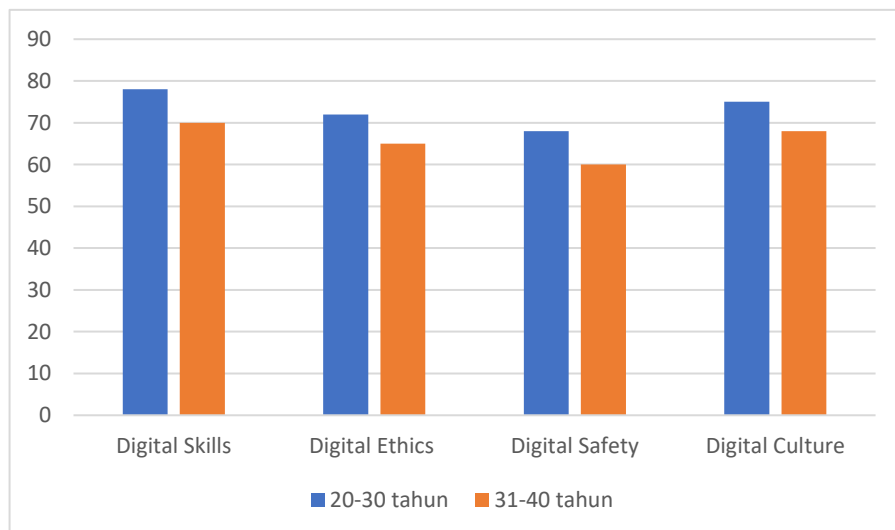
- 2) Analisis Kualitatif: Data wawancara dan observasi dianalisis menggunakan model interaktif (Miles dkk., 2014) yang meliputi tiga alur kegiatan: kondensasi data (pemilahan fokus), penyajian data (penyusunan narasi), dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Integrasi akhir (*mixing*) dilakukan dengan menggunakan temuan kualitatif untuk menjelaskan angka-angka statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti merumuskan simpulan yang holistik, di mana angka rendah pada adopsi *e-government* dijelaskan melalui konteks "Kepercayaan Institusional" (*Institutional Trust*) dan resistensi "Budaya Komunikasi" (*High-Touch Culture*) yang ditemukan dalam wawancara.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Penelitian

Temuan penelitian mengungkap profil literasi digital masyarakat Kabupaten Sorong yang terkotak oleh kesenjangan generasi yang signifikan, dengan variasi kemampuan yang mencolok di setiap pilar.



Diolah oleh Peneliti, 2024

**Gambar 1. Perbandingan Skor Literasi Digital Berdasarkan Kelompok Usia di Kabupaten Sorong**

### 3.1.1 Kecakapan Digital (*Digital Skills*)

Analisis menunjukkan disparitas yang jelas antara generasi muda dan dewasa. Kelompok usia 20-30 tahun memiliki skor kecakapan digital yang lebih tinggi (78) dibandingkan kelompok usia 31-40 tahun (70). Kelompok muda menunjukkan kemahiran yang lebih baik dalam pengoperasian perangkat keras dan lunak, penggunaan mesin pencari informasi secara efektif, serta pemanfaatan aplikasi dompet digital seperti LinkAja! untuk transaksi. Namun, temuan menarik mengungkap bahwa Partisipasi aktif mereka dalam mengakses informasi melalui media sosial resmi Diskominfo tetap rendah. Padahal, studi di wilayah serupa seperti Kabupaten Ngada menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial sangat potensial untuk promosi daerah dan pelibatan publik (Mandala & Fahlevvi, 2024). Namun di Sorong, potensi ini terhambat oleh kendala jaringan internet. Observasi dan wawancara dengan informan I4 (kelompok muda) mengindikasikan bahwa kendala jaringan internet yang tidak stabil dan tidak merata diduga kuat menjadi penyebab utama rendahnya partisipasi ini, membatasi aksesibilitas meskipun kemampuan teknis telah dimiliki (Izzuddin dkk., 2022).

### 3.1.2 Etika Digital (*Digital Ethics*)

Pada aspek ini, kelompok muda kembali unggul dengan skor 72, sementara kelompok dewasa memperoleh skor 65. Wawancara dengan informan I2 (Kepala Bidang) mengonfirmasi bahwa generasi muda lebih memahami tata krama berinternet (*netiquette*) dan mampu mengidentifikasi berbagai bentuk konten negatif. Namun, temuan dari studi dokumentasi terhadap kasus-kasus yang ditangani Diskominfo menunjukkan bahwa pelanggaran etika digital masih terjadi di semua kalangan, terutama dalam bentuk ujaran kebencian dan penyebaran hoaks. Sebuah kasus pemalangan jalan yang dipicu provokasi di media sosial, seperti yang diungkapkan oleh informan I1, menjadi bukti nyata bahwa pemahaman etika belum sepenuhnya terinternalisasi dalam perilaku, dan konten negatif tetap berpotensi memicu konflik sosial yang riil (Sutalhis & Novaria, 2024).



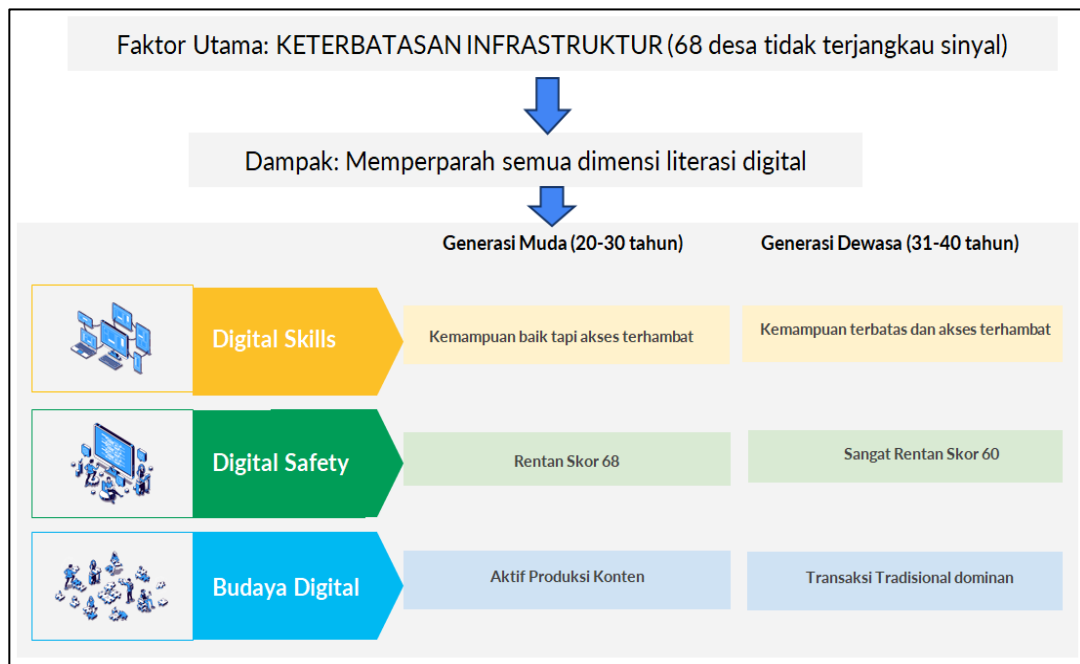
### 3.1.3 Keamanan Digital (*Digital Safety*)

Aspek ini mencatat kesenjangan terbesar antara kedua kelompok usia. Kelompok 20-30 tahun meraih skor 68, sedangkan kelompok 31-40 tahun hanya mencapai 60. Kelompok usia dewasa terbukti lebih rentan terhadap ancaman penipuan digital dan kurang memahami pentingnya proteksi data pribadi. Dokumentasi berupa tangkapan layar yang diperoleh dari Diskominfo, membuktikan kerentanan ini dengan adanya kasus *fake account* yang mengatasnamakan Plh. Bupati Sorong. Kasus ini menyoroti lemahnya kemampuan masyarakat, khususnya kelompok dewasa, dalam memverifikasi identitas digital dan mengenali modus penipuan, yang sesuai dengan temuan (Samudro, 2020) mengenai fenomena *catfishing* dan penipuan identitas.

### 3.1.4 Budaya Digital (*Digital Culture*)

Kelompok muda lebih aktif dan adaptif dalam partisipasi budaya digital dengan skor 75, dibandingkan kelompok dewasa yang memperoleh skor 68. Aktivitas seperti memproduksi dan menyebarkan konten positif yang mempromosikan nilai-nilai Pancasila, terutama pada momen hari besar nasional, lebih banyak dilakukan oleh generasi muda. Namun, secara umum, adopsi praktik ekonomi digital seperti transaksi digital dan *e-commerce* masih sangat rendah. Hasil wawancara dengan informan I5 (kelompok dewasa) dan observasi di pasar tradisional mengungkapkan bahwa masyarakat lebih memilih bertransaksi tunai dan berjualan secara tradisional. Preferensi ini tidak hanya didorong oleh keterbatasan akses internet dan kepemilikan perangkat yang memadai, tetapi juga oleh faktor kepercayaan (*trust*) yang masih rendah terhadap sistem pembayaran digital dan kebiasaan yang telah mengakar, sebagaimana juga diidentifikasi dalam penelitian (Hadi, 2022).

### 3.2. Analisis Komprehensif dan Pembahasan



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

**Gambar 2. Analisis Komprehensif Faktor Penghambat Literasi Digital di Kabupaten Sorong**

Berdasarkan gambar 2, temuan kesenjangan generasi yang signifikan dalam literasi digital di Kabupaten Sorong mengonfirmasi teori difusi inovasi Rogers (2003), menempatkan generasi muda (20-30 tahun) sebagai *early adopters*. Namun, analisis lebih mendalam mengungkap bahwa fenomena ini tidak berdiri sendiri, melainkan terperangkap dalam ketimpangan struktural yang sistemik.

Keterbatasan infrastruktur internet yang kronis bertindak sebagai *bottleneck* utama yang melumpuhkan seluruh dimensi literasi. Fakta bahwa 68 dari 266 kampung masih *blank spot* (Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sorong, 2022) menciptakan Eksklusi Digital Struktural. Ini memperkuat laporan (World Bank, 2022) bahwa tantangan di daerah terisolasi Indonesia bukan lagi sekadar adopsi, melainkan ketersediaan akses dasar.

Analisis komprehensif menyingkap dampak multidimensional yang berbeda (asimetris) antar generasi:

1) Pada Generasi Muda: Terjadi fenomena "Frustrated Agency" (Agensi yang Terhambat). Generasi ini memiliki *digital skills* mumpuni (skor 78), namun terjebak dalam paradoks "siap tetapi tidak mampu". Temuan ini secara empiris mengonfirmasi tesis (Dimas & Fahlevvi, 2024) yang dikutip pada pendahuluan, bahwa hambatan geografis di wilayah kepulauan menciptakan "eksklusi sistemik" yang melumpuhkan potensi lokal. Meskipun kesiapan SDM—yang dianggap (Natika, 2024) sebagai kunci transformasi—sudah tersedia pada generasi ini, kapasitas teknis mereka gagal dikonversi menjadi partisipasi bermakna. Hal ini terjadi karena ekosistem infrastruktur yang lumpuh, sebagaimana ditunjukkan data (Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sorong, 2022) tentang 68 desa *blank spot*. Akibatnya, visi efisiensi pelayanan publik (Judijanto dkk., 2023) tidak dapat dinikmati oleh kelompok yang paling siap sekalipun, menjadikan potensi demografi digital mereka sebagai beban yang tak tersalurkan (*untapped resource*).

2) Pada Generasi Dewasa: Terjadi "Double Jeopardy" (Ancaman Ganda). Kelompok ini menghadapi keterbatasan *skill* (skor 70) yang diperparah oleh akses buruk, menciptakan kondisi "tidak mampu dan tidak siap". Analisis ini mengisi celah penelitian (*gap*) yang disebutkan di pendahuluan, di mana studi sebelumnya seperti (Takariani, 2023) cenderung fokus pada masyarakat urban yang mapan dan melupakan dinamika wilayah 3T. Kerentanan ekstrim pada aspek *digital safety* (skor 60) pada generasi ini memvalidasi urgensi aspek "Kepercayaan Institusional" (*Institutional Trust*) yang sering luput dalam kajian literasi. Resistensi mereka terhadap teknologi bukan sekadar ketidakmampuan teknis, melainkan mekanisme pertahanan diri yang rasional akibat absennya jaminan keamanan dari negara. Bagi mereka, internet dipersepsikan sebagai lingkungan berisiko tinggi (*high-risk environment*) yang justru mengancam kohesi sosial, alih-alih sebagai peluang pemberdayaan.

Rendahnya keamanan digital pada kelompok dewasa, yang tercermin dari maraknya korban akun palsu pejabat, mengindikasikan kegagalan literasi konvensional. Diperlukan pergeseran paradigma pelatihan dari yang bersifat

teknis-abstrak menuju "Digital Resilience" (Ketahanan Digital) yang praktis, kontekstual, dan berfokus pada deteksi ancaman lokal.

Lebih fundamental lagi, resistensi terhadap transaksi digital mencerminkan benturan kultural (*cultural clash*) antara logika efisiensi teknologi dan rasionalitas sosial lokal. Analisis *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) membedah dua akar masalah sosiokultural:

1) Defisit Kepercayaan Institusional (*Institutional Trust Deficit*)

Temuan mengenai maraknya akun palsu (*fake account*) pejabat daerah dan kasus penipuan digital (*catfishing*) telah mengerosi kepercayaan masyarakat terhadap ekosistem digital. Hal ini relevan dengan teori kepercayaan dalam *e-government* yang dikemukakan oleh (Carter & Bélanger, 2022), yang menyatakan bahwa adopsi layanan pemerintah berbasis elektronik sangat bergantung pada dua dimensi kepercayaan: *Trust of the Internet* (TIO) dan *Trust of the Government* (TOG).

Dalam konteks Sorong, kepercayaan masyarakat secara tradisional dibangun melalui relasi interpersonal (*face-to-face*). Ketika interaksi dimediasi oleh teknologi yang terbukti rentan dimanipulasi (rendahnya TIO), serta adanya pencatutan nama pejabat yang mencederai integritas institusi (rendahnya TOG), persepsi risiko meningkat drastis. Fenomena ini menunjukkan bahwa tekanan institusional untuk mengadopsi teknologi canggih (Abrory dkk., 2025) sering kali tidak selaras dengan kesiapan kepercayaan masyarakat di tingkat lokal (*grassroot*). Akibatnya, uang tunai dianggap memiliki validitas ontologis (nyata dan aman), sementara saldo digital dianggap abstrak dan berisiko tinggi. Tanpa adanya jaminan keamanan yang kuat, masyarakat secara rasional memilih untuk menolak adopsi teknologi (*resistance to change*).

2) Faktor Budaya Komunikasi Lokal (*High-Touch Culture*)

Bagi masyarakat Papua, pasar tradisional bukan sekadar tempat pertukaran ekonomi, melainkan arena reproduksi sosial (*social hub*). Transaksi tunai memfasilitasi ritual "baku dapa" (bertemu sapa), tawar-menawar, dan penggunaan bahasa ibu yang mempererat kohesi sosial. Sebaliknya, digitalisasi melalui kode QR atau transfer bank dianggap "dingin" dan menghilangkan esensi interaksi tersebut.

Resistensi kultural ini tergambar jelas dari pernyataan salah satu informan (I5) yang mengungkapkan sentimen emosionalnya: *"Kalau tong (kita) belanja di pasar pakai uang tunai, bisa sambil cerita, tanya kabar, baku dapa dengan saudara. Kalau pakai HP (transaksi digital), rasanya dingin, tidak ada rasa persaudaraan, cuma ada angka saja. Kita orang Papua tidak biasa begitu."*

Kutipan verbatim ini memvalidasi bahwa sistem pembayaran digital yang efisien namun impersonal (*low-touch*) justru berlawanan dengan norma subjektif (*subjective norm*) masyarakat lokal yang mengutamakan kedekatan emosional (*high-touch*). Teknologi dipandang sebagai sesuatu yang mengasingkan (*alienating*), bukan memudahkan, karena mencabut (*disembed*) aktivitas ekonomi dari akar sosial-budayanya.

Implikasi Kebijakan: Transformasi digital di Sorong tidak bisa menggunakan pendekatan tunggal (*one-size-fits-all*). Diperlukan Strategi Intervensi Asimetris:

- 1) Infrastruktur sebagai Hak Dasar: Pembangunan akses internet adalah prasyarat mutlak (*non-negotiable*) yang harus diintervensi negara untuk mengatasi kegagalan pasar di wilayah 3T.
- 2) Pendekatan Generasi Berbeda: Berikan "Kanal Ekspresi" bagi pemuda untuk monetisasi *skill*, sementara berikan "Proteksi dan Layanan Hibrida" bagi dewasa (tetap sediakan layanan tatap muka yang didukung sistem digital di belakang layar).
- 3) Pendekatan Kultural: Desain layanan digital harus mengakomodasi kearifan lokal, membangun kepercayaan melalui keamanan yang ketat, dan tidak serta-merta menghilangkan sentuhan manusiawi yang menjadi inti modal sosial masyarakat Papua.

#### 4. Kesimpulan

Literasi digital masyarakat Kabupaten Sorong berada pada kondisi paradoksal. Secara statistik deskriptif, kemampuan dasar tergolong cukup baik, namun secara fungsional terhambat oleh ketimpangan struktural dan kultural. Penelitian ini menyimpulkan tiga temuan fundamental: Pertama, kesenjangan

infrastruktur menciptakan dampak asimetris antar-generasi, di mana generasi muda terjebak dalam *Frustrated Agency* (mampu tapi tak terfasilitasi), sementara generasi dewasa menghadapi *Double Jeopardy* (tidak mampu dan tidak aman). Kedua, resistensi terhadap *e-government* bukan semata akibat ketidaktahuan teknis, melainkan manifestasi dari *Institutional Trust Deficit* dan preferensi budaya *High-Touch* yang memandang teknologi sebagai entitas yang mengasingkan (*alienating*). Ketiga, pendekatan kebijakan tunggal (*one-size-fits-all*) tidak efektif, sehingga diperlukan Strategi Intervensi Asimetris yang menempatkan infrastruktur sebagai hak dasar dan perlindungan keamanan sebagai prioritas.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menggeser fokus analisis kesenjangan digital dari sekadar defisit kompetensi (*skill gap*) menuju defisit kepercayaan (*trust deficit*). Studi ini memperkaya literatur *Government Technology* di wilayah kepulauan dengan membuktikan bahwa di daerah 3T, adopsi teknologi tidak ditentukan oleh kecanggihan fitur, melainkan oleh keselarasan antara logika teknologi dengan norma sosial lokal (*High-Touch Culture*). Temuan mengenai "Frustrated Agency" dan "Double Jeopardy" juga menawarkan kerangka analisis baru dalam membedah profil demografi digital di wilayah terisolasi.

Terlepas dari temuan tersebut, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui. Kendala geografis dan area *blank spot* membatasi jumlah sampel survei hanya pada 50 responden dengan teknik *purposive sampling*, sehingga hasil statistik yang disajikan bersifat deskriptif-kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi populasi secara luas. Selain itu, instrumen pengukuran yang digunakan merupakan adaptasi yang belum melalui uji validasi psikometrik ekstensif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jangkauan sampel dan mengeksplorasi variabel "kepercayaan politik" secara lebih spesifik guna memperkuat model adopsi *e-government* di Indonesia Timur.

## 5. Daftar Pustaka

- Abrory, Y., Rezza, M., & Tambi, N. (2025). Institutional Pressures and Artificial Intelligent Adoption in Indonesia's Public Sector: A Case Study of Jabar Digital Services. 16(2).
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Aptika Kominfo. (2022). Penetrasi internet nasional dan tantangan digitalisasi di Indonesia.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sorong. (2022). Kabupaten Sorong Dalam Angka 2022. BPS Kabupaten Sorong.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2022). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 25(1), 5–25.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dimas, M., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pengentasan Digital Divide dalam Penerapan E-Government di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 194–215. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4504>
- Hadi, T. S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembayaran Non-Tunai pada E-Commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 150–162.
- Ichsan, M., Fahlevvi, M. R., & Buding, A. (2025). Pemanfaatan Aplikasi E-Government Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Pemerintahan Daerah (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Sleman). 5.
- Izzuddin, A., Tunggal Prasetyo, D. H., Baihaqi, M. A., Hikmah, N., Ariyanti, D., & Aprilia, I. (2022). Peningkatan Pengetahuan dan Wawasan Kepada Anak Sekolah Dasar Dalam Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi. *TEKIBA: Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 23–29.
- Judijanto, L., Taufiqurokhman, T., Hendrawan, S. A., & Herwanto, H. (2023).

Strategies for Utilizing AI and Data Analytics to Improve the Effectiveness of Public Services in Indonesia: A Local Government Level Approach. *West Science Business and Management*, 1(05), 412–419.

Mandala, D. R. T. L., & Fahlevvi, M. R. (2024). Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Promosi Pariwisata Melalui Media Sosial di Dinas Pariwisata Kabupaten Ngada. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 147–173. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4514>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3 ed.). Sage Publications.

Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 2040.

Samsudin, A. (2021). Literasi Digital di Papua Barat: Hambatan dan Prospek. *Jurnal Governansi*, 7(2), 45–60.

Samudro, A. (2020). Analisis Fenomena Penipuan Identitas Diri (Catfishing) pada Literasi Digital Pengguna Media Sosial. *Jurnal Komunikasi dan Media*, 5(1), 22–35.

Sutalhis, M., & Novaria, E. (2024). Literasi Digital dan Pelayanan Publik yang Baik. *Academia: Jurnal Inovasi Riset*, 4(1), 12–20.

Takariani, F. (2023). Literasi Digital Masyarakat Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 112–125.

World Bank. (2022). *Bridging the Digital Divide: Infrastructure Challenges in Rural Indonesia*. The World Bank Group.

Wulandari, P., Priatna, D., & Andikaputra, F. (2020). Sumedang Regency ASN Digital Literacy. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 88–102.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).