

PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PENYANDANG DISABILITAS MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL INKLUSIF DALAM PELAYANAN PUBLIK

Noviyanti Tue¹, Mohamad Steven Alim², Parmin Ishak³

Universitas Ichsan Gorontalo Utara

noviyantitue222@gmail.com, stevenalim007@gmail.com,

parminishak72@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas melalui peran transformasi digital inklusif dalam pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo Utara. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus melalui teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumen. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa transformasi digital inklusif masih menghadapi tantangan signifikan dalam aspek aksesibilitas infrastruktur digital, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan regulasi pendukung. Meskipun pemerintah daerah telah mengembangkan inisiatif seperti pelatihan literasi digital dan pengembangan fitur aksesibilitas berbasis voice command, efektivitasnya masih terbatas akibat belum optimalnya kolaborasi multi-pihak dan partisipasi masyarakat. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital inklusif dapat menjadi strategi efektif untuk pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas apabila didukung oleh penguatan regulasi, investasi infrastruktur digital, dan penerapan model kolaborasi pentahelix yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Kata Kunci: Transformasi Digital; Pemberdayaan; Perempuan; Disabilitas; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategy of empowering women and persons with disabilities through the role of inclusive digital transformation in public services in North Gorontalo Regency. The research method uses a qualitative approach with a case study design through data collection techniques of in-depth interviews, participatory observation, and document studies. The results reveal that inclusive digital transformation still faces significant challenges in terms of digital infrastructure accessibility, low digital literacy, and limited regulatory support. Although local governments have developed initiatives such as digital literacy training and voice command-based accessibility features, their effectiveness remains limited due to suboptimal multi-party collaboration and community participation. The research conclusion indicates that inclusive digital transformation can be an effective strategy for empowering women and persons with disabilities if supported by regulatory strengthening, digital infrastructure investment, and the implementation of a pentahelix collaboration model involving all stakeholders.

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 dan masyarakat 5.0 telah mendorong pemerintah pada semua level untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Olii et al., 2025; Yasa et al., 2021). Namun, dalam praktiknya manfaat dari transformasi digital ini seringkali tidak dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kelompok rentan, khususnya perempuan dan penyandang disabilitas, seringkali tertinggal (ter-exclude) dalam proses ini. Hambatan yang dihadapi beragam, mulai dari kesenjangan digital (digital divide) berupa rendahnya literasi dan akses terhadap teknologi, desain platform layanan yang tidak aksesibel hingga kebijakan yang belum sepenuhnya inklusif (Lestari et al., 2025).

Disisi lain, pemberdayaan kelompok rentan merupakan agenda pembangunan global (SDGs) yang prinsipal yaitu *no one left behind*. Pemberdayaan tidak hanya sekedar memberikan bantuan, tetapi bagaimana menciptakan ekosistem yang memungkinkan setiap individu termasuk perempuan dan disabilitas untuk memiliki akses, kontrol dan kemampuan dalam mengambil keputusan yang memengaruhi hidup mereka (Poma & Tueno, 2021; Zein & Pustaka, 2023). Dalam konteks ini, pelayanan publik yang inklusif menjadi pintu masuk utama dan fondasi bagi proses pemberdayaan tersebut. Oleh karena itu, transformasi digital tidak bisa hanya sekedar memindahkan layanan dari konvensional ke daring, tetapi harus didesain secara inklusif untuk benar-benar dapat memberdayakan (Herawati, 2022; Suryanto, 2023).

Kondisi ini terlihat nyata di daerah-daerah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah seperti kabupaten gorontalo utara. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Gorontalo Utara tahun 2023, hanya 30% perempuan dan 15% penyandang disabilitas yang memiliki akses memadai terhadap teknologi digital. Sementara itu, data Badan Pusat Statistik (BPS) Gorontalo tahun 2022 menunjukkan tingkat partisipasi perempuan dalam angkatan kerja masih sekitar 45% dan partisipasi penyandang disabilitas dalam berbagai sektor hampir tidak tercatat. Meskipun pemerintah telah menginisiasi berbagai program digitalisasi, kesenjangan dalam pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas masih sangat terasa.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji transformasi digital pelayanan publik dan pemberdayaan kelompok rentan secara terpisah. Penelitian Cahyono (2023) mengenai transformasi digital cenderung fokus pada aspek teknologi, kebijakan dan kepuasan pengguna secara umum. Sementara penelitian Yunus (2024) tentang pemberdayaan seringkali membahas pendekatan sosial ekonomi konvensional. Beberapa studi mulai menyentuh aspek inklusivitas digital seperti penelitian yang membahas kesenjangan digital bagi disabilitas atau yang mengkaji peran perempuan dalam ekonomi digital. Namun belum banyak penelitian yang secara spesifik dan

tu

holistik menghubungkan transformasi digital inklusif sebagai sebuah strategi instrumental untuk mencapai tujuan pemberdayaan perempuan dan disabilitas dalam ranah pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah akademik yang masih jarang dieksplorasi dengan menghubungkan secara integratif tiga domain kajian yang selama ini sering dibahas secara terpisah. Penelitian ini berupaya membangun sebuah perspektif holistik yang melihat bahwa inklusivitas dalam transformasi digital bukan sekedar tentang penyediaan akses teknologi melainkan juga sebagai instrumen strategis untuk mendorong agensi dan kapasitas kelompok rentan. Fokus analisis tidak hanya tertuju pada aspek teknis dari platform layanan, tetapi lebih mendalam pada bagaimana arsitektur digital tersebut dapat dirancang dan diimplementasikan untuk secara aktif mempercepat terwujudnya kemandirian dan partisipasi penuh perempuan dan penyandang disabilitas dalam ekosistem pelayanan publik.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menjawab pertanyaan mendasar mengenai peran strategis transformasi digital yang inklusif dalam upaya memberdayakan perempuan dan penyandang disabilitas, khususnya dalam konteks dinamika pelayanan publik di kabupaten gorontalo utara. Fokus kajian diarahkan untuk memahami mekanisme dan kontribusi nyata dari inovasi digital dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang tidak hanya dapat diakses tetapi juga mampu mentransformasi relasi kuasa dan kesempatan bagi kelompok yang sering termarginalkan.

Secara keseluruhan, penelitian ini dirancang untuk mencapai tiga tujuan utama. Pertama, melakukan eksplorasi dan pemetaan secara komprehensif terhadap berbagai bentuk hambatan yang menghalangi akses kelompok perempuan dan penyandang disabilitas terhadap layanan publik digital di wilayah studi. Kedua, mengidentifikasi dan menganalisis prinsip-prinsip serta contoh-contoh praktik terbaik dari transformasi digital yang berhasil menciptakan layanan yang inklusif dan memberdayakan. Ketiga, berdasarkan temuan yang dihasilkan, penelitian ini bertujuan untuk menyusun sebuah model strategis yang dapat dijadikan panduan dalam mendesain dan mengimplementasikan transformasi digital yang tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga secara substantif berkontribusi pada proses pemberdayaan kedua kelompok tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengeksplorasi secara mendalam peran transformasi digital inklusif dalam strategi pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas di Kabupaten Gorontalo Utara (Abdussamad & Rapanna, 2021). Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena secara holistik dalam konteks alamiahnya serta mampu mengungkap makna dan pengalaman subjek penelitian terkait aksesibilitas dan pemberdayaan melalui layanan publik digital (Sumilih et al., 2025).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu wawancara mendalam terhadap informan yang terdiri dari perwakilan perempuan dan penyandang

tu

disabilitas sebagai pengguna layanan, penyelenggara layanan publik di pemerintah daerah serta pegiat organisasi masyarakat sipil. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan kriteria memiliki pengalaman langsung dalam pemanfaatan layanan publik digital baik sebagai penyelenggara maupun sebagai penerima manfaat dari kelompok perempuan dan penyandang disabilitas. Observasi partisipasi dilakukan untuk memetakan langsung hambatan aksesibilitas dalam layanan digital yang tersedia. Selain itu, studi dokumen dilakukan terhadap kebijakan daerah, laporan tahunan dinas dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan transformasi digital dan layanan inklusif (Romdona et al., 2025).

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data yang terkumpul dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola terkait hambatan, kebutuhan dan peluang pemberdayaan melalui transformasi digital. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode serta member check untuk memastikan akurasi interpretasi data sesuai dengan persepsi informan (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital Inklusif untuk Pemberdayaan Perempuan dan Disabilitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kabupaten Gorontalo Utara, transformasi digital inklusif telah diimplementasikan melalui berbagai strategi yang mencakup aspek aksesibilitas, kapasitas, dan partisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah mengembangkan layanan digital dengan fitur-fitur inklusif seperti *voice command* untuk tunanetra dan penyederhanaan bahasa untuk disabilitas intelektual. Selain itu, dilakukan pelatihan literasi digital yang difokuskan pada peningkatan kemampuan perempuan dan penyandang disabilitas dalam memanfaatkan layanan publik digital.

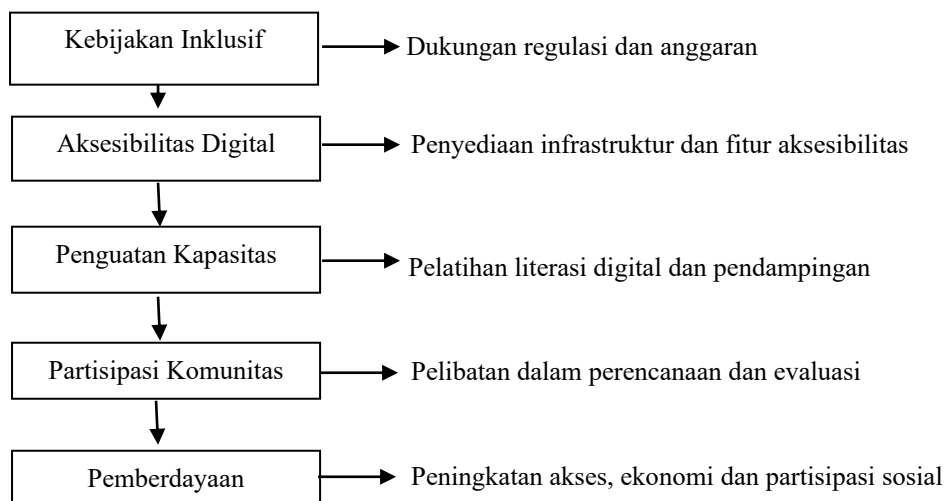
Tabel 1. Implementasi Transformasi Digital Inklusif di Kabupaten Gorontalo Utara

Aspek Transformasi	Bentuk Implementasi	Tantangan	Dampak pada Pemberdayaan
Aksesibilitas Digital	Penyediaan pusat layanan dengan perangkat komputer; pengembangan fitur <i>voice command</i> dan <i>text-to-speech</i>	Keterbatasan jaringan internet dan perangkat di daerah terpencil	Meningkatkan akses informasi dan layanan bagi disabilitas visual dan intelektual
Penguatan	Pelatihan literasi digital;	Rendahnya literasi	Meningkatkan

tu

Aspek Transformasi	Bentuk Implementasi	Tantangan	Dampak pada Pemberdayaan
Kapasitas	pendampingan langsung; materi pelatihan yang disederhanakan	digital; norma patriarki	kepercayaan diri dan kemampuan dalam menggunakan layanan digital
Kebijakan Inklusif	Konsultasi publik dengan komunitas disabilitas; integrasi prinsip inklusif dalam desain layanan	Belum ada Perda khusus perlindungan disabilitas	Memastikan layanan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan
Partisipasi Komunitas	Forum konsultasi publik dan uji coba layanan melibatkan perwakilan disabilitas dan perempuan	Pelibatan masih bersifat parsial dan tidak berkelanjutan	Meningkatkan rasa kepemilikan dan keberlanjutan program

Sumber: olahan data, 2025



Gambar 1. Model Transformasi Digital Inklusif untuk Pemberdayaan Perempuan dan Disabilitas

tu

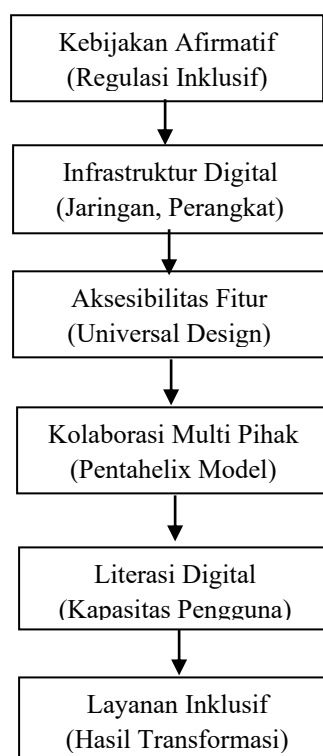
Akses dan Kolaborasi dalam Layanan Publik Digital Inklusif

Penelitian ini mengungkapkan bahwa akses dan kolaborasi merupakan dua pilar fundamental dalam mewujudkan layanan publik digital yang inklusif bagi perempuan dan penyandang disabilitas di Kabupaten Gorontalo Utara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas, masih terdapat tantangan signifikan dalam hal infrastruktur, kesenjangan digital, dan kolaborasi antar pemangku kepentingan.

Tabel 1. Analisis Akses dan Kolaborasi dalam Layanan Publik Digital Inklusif

Dimensi	Temuan Utama	Tantangan	Implikasi Kebijakan
Akses Infrastruktur	Ketersediaan jaringan internet tidak merata; keterbatasan perangkat di daerah terpencil	Wilayah 3T mengalami kesenjangan infrastruktur digital	Perlu investasi dalam infrastruktur digital dan perluasan jaringan internet
Aksesibilitas Fitur Digital	Pengembangan fitur voice command dan text-to-speech pada beberapa layanan	Fitur tidak tersedia secara menyeluruh; belum kompatibel dengan semua perangkat bantu	Penerapan prinsip universal design dalam pengembangan layanan digital
Kolaborasi Pentahelix	Keterlibatan aktor non-pemerintah masih sangat terbatas	Tidak ada kemitraan formal dengan NGO, akademisi, atau sektor swasta	Pengembangan model kolaborasi multi-pihak yang terstruktur
Literasi Digital	Pelatihan literasi digital telah dilakukan namun belum merata	Keterbatasan anggaran dan SDM pelatih; materi belum sepenuhnya adaptif	Pengembangan program literasi digital berkelanjutan dan inklusif

Sumber: olahan data, 2025



Gambar 1. Model Integrasi Akses dan Kolaborasi untuk Layanan Digital Inklusif

Pembahasan

Transformasi Digital Inklusif untuk Pemberdayaan Perempuan dan Disabilitas.

Transformasi digital inklusif dalam pelayanan publik telah menjadi salah satu isu strategis yang semakin mendapat perhatian dalam kajian administrasi publik, terutama ketika dikaitkan dengan upaya pemberdayaan kelompok rentan seperti perempuan dan penyandang disabilitas. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan transformasi digital inklusif tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada faktor sosial, budaya, kebijakan, serta tingkat literasi digital dari kelompok sasaran. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital inklusif didefinisikan sebagai proses adaptasi teknologi yang dirancang untuk memastikan akses, partisipasi, dan manfaat yang setara bagi seluruh warga negara, termasuk kelompok yang secara historis terpinggirkan dari proses pengambilan keputusan dan pelayanan negara.

Berdasarkan temuan lapangan, terdapat tiga dimensi utama yang memengaruhi efektivitas transformasi digital inklusif dalam pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas, yakni dimensi aksesibilitas, kapasitas partisipasi, dan keberlanjutan. Dari sisi aksesibilitas, masih ditemukan kesenjangan infrastruktur digital di beberapa wilayah, yang secara langsung membatasi kemampuan perempuan dan

penyandang disabilitas untuk mengakses layanan publik berbasis digital. Misalnya, ketersediaan jaringan internet yang tidak merata di wilayah pedesaan berdampak pada keterbatasan akses terhadap layanan administratif seperti pendaftaran bantuan sosial, layanan kesehatan digital, dan informasi program pemberdayaan ekonomi. Temuan ini sejalan dengan teori *digital divide* yang dikemukakan oleh Norris (2001), yang menjelaskan bahwa kesenjangan akses teknologi menciptakan lapisan baru ketidaksetaraan sosial yang memperburuk kondisi kelompok rentan (Almahdali et al., 2024).

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya perkembangan positif dalam adaptasi teknologi oleh sebagian perempuan dan penyandang disabilitas ketika difasilitasi oleh program pelatihan literasi digital yang diselenggarakan pemerintah daerah atau lembaga mitra. Pendekatan ini selaras dengan teori *Capability Approach* yang dikembangkan oleh Amartya Sen, yang menekankan bahwa pembangunan manusia harus diukur berdasarkan kapabilitas aktual yang dimiliki individu untuk menjalani kehidupan yang mereka nilai berharga (Andry, 2025). Dalam konteks ini, literasi digital bukan hanya keterampilan teknis, tetapi juga modal sosial dan kognitif yang memungkinkan perempuan dan penyandang disabilitas memanfaatkan teknologi untuk mengakses hak-hak mereka sebagai warga negara.

Partisipasi kelompok sasaran dalam proses perencanaan dan evaluasi layanan publik digital juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan transformasi digital yang benar-benar inklusif. Hasil penelitian mengungkap bahwa perempuan dan penyandang disabilitas yang dilibatkan sejak tahap perencanaan cenderung memiliki rasa kepemilikan yang lebih tinggi terhadap program, sehingga lebih aktif dalam memberikan masukan dan mengidentifikasi kendala teknis maupun sosial yang dihadapi. Hal ini menguatkan relevansi teori partisipasi Arnstein (1969) tentang *Ladder of Citizen Participation*, yang menunjukkan bahwa pemberdayaan sejati hanya terjadi jika warga berada pada tingkat partisipasi yang tinggi seperti *partnership*, *delegated power*, atau *citizen control*, bukan sekadar konsultasi simbolis (Winda, 2025).

Di sisi lain, penelitian ini mengidentifikasi adanya hambatan kultural yang berpotensi menghambat efektivitas transformasi digital inklusif. Norma sosial yang masih patriarkis di beberapa wilayah menyebabkan perempuan kurang mendapatkan dukungan untuk terlibat aktif dalam penggunaan teknologi, terutama pada sektor-sektor publik seperti forum musyawarah desa atau platform pengaduan digital. Bagi penyandang disabilitas, hambatan muncul dalam bentuk kurangnya adaptasi desain teknologi sesuai kebutuhan, misalnya minimnya penggunaan *assistive technology* seperti pembaca layar, subtitle otomatis, atau navigasi berbasis suara. Hambatan ini memperlihatkan bahwa inklusivitas digital tidak dapat hanya diukur dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna.

tu

Salah satu temuan signifikan dari penelitian ini adalah pentingnya kolaborasi multi-pihak atau *pentahelix model* dalam memperkuat transformasi digital inklusif. Pemerintah daerah, sektor swasta, akademisi, komunitas, dan media massa memiliki peran saling melengkapi dalam menciptakan ekosistem digital yang responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Pemerintah menyediakan regulasi dan anggaran, sektor swasta mengembangkan inovasi teknologi, akademisi menyediakan kajian berbasis bukti, komunitas menjadi penghubung antara teknologi dan pengguna, sementara media berperan dalam membangun kesadaran publik. Pendekatan ini relevan dengan teori *Collaborative Governance* yang dikemukakan oleh Ansell dan Gash (2008), yang menekankan bahwa kolaborasi lintas sektor dapat meningkatkan legitimasi, efektivitas, dan keberlanjutan program publik (Khairunnisa, 2025).

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberlanjutan transformasi digital inklusif sangat dipengaruhi oleh kebijakan afirmatif yang konsisten. Kebijakan yang bersifat sementara atau berbasis proyek cenderung menghasilkan dampak yang terbatas, karena tidak mampu membangun kapasitas jangka panjang bagi perempuan dan penyandang disabilitas. Sebaliknya, daerah yang memiliki peraturan daerah atau kebijakan daerah yang mengatur kewajiban inklusi digital cenderung menunjukkan hasil yang lebih positif dalam hal peningkatan akses dan partisipasi. Temuan ini sejalan dengan teori *Institutionalism* yang menekankan pentingnya struktur formal dan aturan main yang stabil dalam mengarahkan perilaku aktor-aktor dalam sistem administrasi publik (Zuhdi & Saputra, 2025).

Lebih jauh lagi, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital inklusif berpotensi menciptakan efek berantai dalam pemberdayaan ekonomi, sosial, dan politik perempuan serta penyandang disabilitas. Akses yang lebih luas terhadap informasi dan layanan publik mendorong peningkatan kemandirian ekonomi melalui peluang kerja daring, pelatihan keterampilan digital, dan akses ke pasar yang lebih luas. Secara sosial, teknologi digital memperluas jejaring komunitas dan memperkuat solidaritas kelompok, sementara secara politik, platform digital dapat digunakan untuk memperjuangkan hak dan kebijakan yang lebih berpihak. Hal ini sejalan dengan pandangan Castells (1996) tentang *network society*, di mana teknologi informasi menciptakan struktur sosial baru yang berpusat pada jaringan, memungkinkan individu untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan berpartisipasi secara lebih efektif (Prasetyantoko et al., 2025).

Akan tetapi, penelitian ini juga mengingatkan bahwa tanpa pendekatan yang terencana dengan baik, transformasi digital justru dapat memperdalam ketimpangan. Misalnya, digitalisasi layanan publik tanpa mempertimbangkan kebutuhan khusus penyandang disabilitas berisiko menciptakan *digital exclusion*. Oleh karena itu, desain kebijakan harus mengintegrasikan prinsip *Universal Design* yang memastikan teknologi

tu dapat diakses dan digunakan oleh semua orang tanpa memerlukan adaptasi tambahan yang signifikan. Prinsip ini telah banyak diadopsi dalam kebijakan publik di berbagai negara maju, dan menjadi salah satu rekomendasi penting bagi daerah yang ingin mengembangkan transformasi digital inklusif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa transformasi digital inklusif untuk pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas dalam pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan multidimensional. Diperlukan sinergi antara aspek teknologi, kebijakan, budaya, dan partisipasi masyarakat untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar menjadi alat pemberdayaan, bukan sekadar simbol modernisasi administrasi. Ke depan, tantangan terbesar terletak pada kemampuan pemerintah dan para pemangku kepentingan untuk mengintegrasikan perspektif inklusi dalam setiap tahap pengembangan teknologi, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi, dengan tetap mengedepankan nilai-nilai keadilan sosial, kesetaraan gender, dan penghormatan terhadap hak asasi penyandang disabilitas.

Akses dan Kolaborasi dalam Layanan Publik Digital Inklusif.

Transformasi pelayanan publik di era digital telah menciptakan peluang baru untuk memperluas akses dan meningkatkan kolaborasi dalam penyediaan layanan bagi seluruh warga negara, termasuk kelompok yang selama ini mengalami marginalisasi seperti perempuan dan penyandang disabilitas. Penelitian ini menemukan bahwa dua aspek akses dan kolaborasi menjadi pilar utama dalam mewujudkan layanan publik digital yang benar-benar inklusif. Akses di sini tidak sekadar berarti ketersediaan sarana teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan dan kesempatan untuk memanfaatkannya secara optimal. Sementara itu, kolaborasi merujuk pada keterlibatan berbagai aktor, baik dari sektor publik, swasta, akademisi, masyarakat sipil, maupun media, yang bersinergi untuk memastikan layanan publik digital mampu menjangkau dan memberdayakan seluruh lapisan masyarakat.

Dari dimensi akses, temuan penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur teknologi menjadi faktor penentu utama. Di wilayah perkotaan, perempuan dan penyandang disabilitas relatif lebih mudah mengakses layanan publik digital karena adanya jaringan internet yang stabil, perangkat teknologi yang memadai, dan dukungan keluarga atau komunitas. Namun, di wilayah pedesaan atau 3T (tertinggal, terdepan, terluar), tantangan masih sangat nyata. Kualitas jaringan yang rendah, harga perangkat yang mahal, serta keterbatasan listrik menjadi hambatan struktural yang membatasi pemanfaatan layanan publik digital. Temuan ini sejalan dengan konsep *first-level digital divide* yang dikemukakan oleh van Dijk (2006), yang menyoroti ketidaksetaraan pada tahap awal pemanfaatan teknologi, yaitu perbedaan dalam hal akses fisik dan konektivitas (Gunawan, 2025).

tu

Akan tetapi, ketersediaan infrastruktur saja tidak menjamin terwujudnya akses yang adil. Penelitian ini menemukan bahwa literasi digital menjadi faktor penguat yang menentukan sejauh mana perempuan dan penyandang disabilitas mampu memanfaatkan layanan publik digital secara efektif. Pelatihan literasi digital yang terstruktur terbukti meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan navigasi platform layanan, dan pemahaman terhadap prosedur administrasi daring. Dalam konteks ini, teori *Capability Approach* Amartya Sen menjadi relevan, karena akses yang bermakna hanya dapat terjadi ketika individu memiliki kapabilitas untuk menggunakan teknologi guna memperluas kebebasan dan peluang mereka (Gumelar & Qomar, 2025).

Hambatan sosial-budaya juga memengaruhi tingkat akses. Norma patriarki di sebagian daerah masih membatasi ruang perempuan untuk terlibat aktif dalam penggunaan teknologi, baik karena pembatasan peran gender maupun keterbatasan mobilitas. Bagi penyandang disabilitas, hambatan muncul dalam bentuk minimnya penerapan prinsip *Universal Design* pada platform digital layanan publik, seperti ketiadaan fitur pembaca layar, *voice navigation*, atau tampilan yang ramah bagi pengguna tunanetra dan tunarungu. Tanpa desain yang mempertimbangkan keberagaman kebutuhan pengguna, digitalisasi berpotensi menciptakan *second-level digital divide*, yaitu kesenjangan dalam kemampuan memanfaatkan teknologi meskipun akses fisiknya sudah tersedia.

Dimensi kedua, yaitu kolaborasi, menjadi faktor krusial dalam memperkuat layanan publik digital inklusif. Penelitian ini menemukan bahwa program layanan publik digital yang sukses umumnya melibatkan kerja sama lintas sektor melalui pendekatan *Collaborative Governance*. Pemerintah berperan sebagai pengarah kebijakan dan penyedia regulasi, sementara sektor swasta menyediakan inovasi teknologi dan sumber daya pendukung. Akademisi menyumbangkan kajian berbasis data dan rekomendasi kebijakan, sedangkan organisasi masyarakat sipil bertindak sebagai jembatan antara pemerintah dan kelompok sasaran, memastikan bahwa kebutuhan perempuan dan penyandang disabilitas tersampaikan. Media, baik konvensional maupun digital, berperan dalam menyebarluaskan informasi dan meningkatkan kesadaran publik terhadap pentingnya layanan publik digital yang inklusif.

Pendekatan kolaborasi ini sejalan dengan *Pentahelix Model* yang sering digunakan dalam pengembangan inovasi pelayanan publik. Model ini menekankan pentingnya peran lima aktor utama pemerintah, dunia usaha, akademisi, masyarakat, dan media dalam membentuk ekosistem layanan yang responsif. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketika kelima aktor ini bekerja secara sinergis, hambatan akses dapat diatasi melalui kombinasi solusi teknis, kebijakan afirmatif, dan pendampingan sosial. Misalnya, inisiatif penyediaan *mobile service unit* berbasis internet di daerah

terpencil berhasil menjangkau perempuan dan penyandang disabilitas yang sebelumnya tidak tersentuh layanan digital.

Keterkaitan antara akses dan kolaborasi terlihat jelas dalam hasil penelitian ini. Akses yang inklusif hanya dapat terwujud jika kolaborasi antaraktor berlangsung efektif, karena setiap pihak membawa sumber daya dan keahlian yang berbeda. Sebaliknya, kolaborasi yang kuat memerlukan akses informasi yang setara agar semua pihak dapat berpartisipasi secara bermakna. Dalam teori *Network Governance*, hubungan timbal balik ini disebut sebagai *mutual dependency*, di mana aktor-aktor yang terhubung dalam jejaring saling membutuhkan untuk mencapai tujuan bersama (Zuhdi & Saputra, 2025).

Implikasi dari peningkatan akses dan kolaborasi terhadap pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas sangat signifikan. Dengan akses yang memadai, perempuan dapat memanfaatkan layanan kesehatan daring, mengikuti pelatihan keterampilan kerja berbasis internet, atau mengakses informasi tentang peluang usaha. Bagi penyandang disabilitas, layanan publik digital yang inklusif memungkinkan mereka mengurus dokumen kependudukan, mengakses bantuan sosial, dan berpartisipasi dalam forum kebijakan tanpa harus menghadapi hambatan fisik. Ketika semua ini difasilitasi melalui kolaborasi lintas sektor, peluang pemberdayaan menjadi lebih besar dan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan dari studi internasional, misalnya penelitian yang dilakukan di Estonia dan Finlandia yang menunjukkan bahwa akses universal terhadap layanan publik digital, jika dibarengi dengan kolaborasi multi-pihak, mampu meningkatkan partisipasi kelompok rentan dalam kehidupan sosial dan politik. Di tingkat nasional, beberapa inisiatif di Indonesia seperti program *Desa Digital* di Jawa Barat dan *Digital Talent Scholarship* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika membuktikan bahwa kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan komunitas mampu memperluas akses digital bagi perempuan dan penyandang disabilitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital inklusif untuk pemberdayaan perempuan dan penyandang disabilitas di Kabupaten Gorontalo Utara masih menghadapi tantangan signifikan dalam aspek aksesibilitas, kolaborasi, dan keberlanjutan. Meskipun pemerintah daerah telah mengembangkan inisiatif seperti pelatihan literasi digital dan pengembangan fitur aksesibilitas berbasis *voice command* dan *text-to-speech*, efektivitasnya masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital, serta belum adanya regulasi khusus yang mendukung inklusivitas digital.

tu

Temuan kunci penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi multi-pihak (*pentahelix model*) antara pemerintah, sektor swasta, akademisi, komunitas, dan media belum terbentuk secara optimal, sehingga menghambat inovasi dan perluasan jangkauan layanan. Selain itu, partisipasi perempuan dan penyandang disabilitas dalam perencanaan dan evaluasi layanan masih bersifat simbolis dan belum berkelanjutan.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan regulasi melalui Perda inklusif, peningkatan investasi infrastruktur digital di wilayah terpencil, serta pembangunan kemitraan strategis dengan berbagai pemangku kepentingan. Penerapan prinsip *universal design* dalam pengembangan platform digital dan program literasi digital yang berkelanjutan juga menjadi faktor kunci untuk memastikan transformasi digital benar-benar inklusif dan memberdayakan. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan transformasi digital tidak hanya menjadi simbol modernisasi, tetapi juga dapat memperluas akses, kesetaraan, dan partisipasi bagi perempuan dan penyandang disabilitas dalam berbagai aspek kehidupan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, D. H. Z. S. I. K. M. S., & Rapanna, D. P. S. E. M. S. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
<https://books.google.co.id/books?id=JtKREAAQBAJ>
- Almahdali, H., Qomariyah, E., Paselle, E., Fadri, Z., Pradana, I. P. Y. B., Rustan, F. R., Yuherman, Y., Hartoyo, H., & Suyatno, S. (2024). *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. <https://books.google.co.id/books?id=IJ41EQAAQBAJ>
- Andry, M. A. M. (2025). Menafsir Ulang Keadilan: Epistemologi Emansipatif, Rekognisi Kontekstual, dan Kapabilitas Relasional. *Jurnal Filsafat Indonesia*, 8(2), 302–315. <https://doi.org/10.23887/jfi.v8i2.96157>
- Cahyono, M., Saputra, N. D., & Saputra, A. I. (2023). Transformasi Digital Pemerintahan: Perubahan Organisasi Dan Budaya Pemerintahan Melalui Teknologi Digital. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 15(2), 92–100. <https://doi.org/10.32767/jti.v15i2.2123>
- Gumelar, S., & Qomar, S. (2025). Pembangunan Berbasis Kebebasan Amartya Sen: Konsep dan Implikasi Terhadap Pembangunan Di Indonesia. *Naafi: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(2), 260–269. <https://doi.org/10.62387/naafijurnalilmiahmahasiswa.v2i2.149>
- Gunawan, K. N. (2025). Eksplorasi Dinamika antara Internet dan Kemiskinan Multidimensional di Indonesia: Pendekatan Kuasi-Eksperimental. *Jurnal Ekonomi Kependudukan Dan Keluarga*, 2(1), 71–81. <https://doi.org/10.7554/jekk.v2i1.05>
- Herawati, L. (2022). Program Pemberdayaan Perempuan Melalui Organisasi

tu

- Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (Pkk) Di Desa Monano Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 320–332.
- Khairunnisa, A. F. (2025). Pendekatan Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. *Doctoral Dissertation, IPDN*, 1–12.
- Lestari, C., Dini Pratiwi, R., Pratama, D. J., Safitri, S., Studi, P., Sejarah, P., Keguruan, F., & Pendidikan, D. I. (2025). Kesenjangan Digital dan Dampaknya terhadap Pendidikan. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(4), 1–16.
- Olii, R. A., Tue, N., Bakari, S., Pakaji, L., Ichsan, U., Utara, G., & Publik, P. (2025). Dampak Transformasi Digital Terhadap Efektivitas Layanan Administrasi Publik Di Daerah 3T. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12, 170–184.
- Poma, M. D., & Tueno, N. S. (2021). Implementasi Program Pengarusutamaan Gender Biro Pemberdayaan Perempuan Dan Kesejahteraan Rakyat Di Provinsi Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(1), 105–113. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.196>
- Prasetyantoko, A., Seran, A., da Silva, A. M., Herabadi, A. G., Suwartono, C., Ajisuksmo, C. R. P., Kartikawangi, D., Suni, E. K., Seldadyo, H., & others. (2025). *Perkembangan Informasi dan Teknologi Digital bagi kehidupan manusia kini & akan datang*. Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. <https://books.google.co.id/books?id=NjNsEQAAQBAJ>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Sumilih, D. A., Jaya, A., Fitriyaningsih, A. D. R., Nugrohowardhani, R. L. K. R., Irawan, E. P., Dirna, F. C., Rachmaningtyas, N. A., Ras, A., Pujiriyani, D. W., Setyorini, N., & others. (2025). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=0O9aEQAAQBAJ>
- Suryanto, A. (2023). Transformasi Administrasi Publik Menjawab Tantangan Era Disrupsi. In *Gagasan Pembaharuan dan Praktik Kepemimpinan*. LAN RI MAKARTI BHAKTI NAGARI. <https://lan.go.id/?wpdmpo=transformasi-administrasi-publik-menjawab-tantangan-era-disrupsi>
- Winda, F. (2025). Analisis Partisipasi Dan Pemberdayaan Komunitas Lokal Dalam

tu

- Pengembangan Destinasi Wisata Religi Di Makam Sapuro Kota Pekalongan. *Thesis, UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan*,. <http://perpustakaan.uingusdur.ac.id/>
- Yasa, A., Rafi, M., Rahmanto, F., & Setiawan, D. (2021). Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5 . 0 di Indonesia. *Ilmu Pemerintahan*, 20(01), 27–42.
- Yunus, M. (2024). Eksplorasi Model Inovasi Sosial dalam Pemberdayaan Perempuan di Era Ekonomi Berkelanjutan. *Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 1(4), 166–174. <https://doi.org/10.59613/tg4w3014>
- Zein, M. S. D. D. M. H. M., & Pustaka, S. K. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=N-LoEAAAQBAJ>
- Zuhdi, D. S. S. S. M. S., & Saputra, D. T. S. P. M. S. (2025). *Jejaring Kebijakan Paradigma Baru Administrasi Publik*. Penerbit Widina. <https://books.google.co.id/books?id=psxGEQAAQBAJ>