

EVALUASI KUALITAS PENGGUNAAN APLIKASI MAKAVERSE NEWS TERHADAP KESENJANGAN DIGITAL DI KOTA MAKASSAR

Wiramadana

NPP. 32.0916

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: wiramadana04@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ardieansyah, S.STP., M.Soc.Sc.

ABSTRACT

Problem statement/background (GAP): *The Makaverse News application was developed by the Makassar City Government as part of the Electronic-Based Government System (SPBE) to provide fast, accurate, and inclusive information. However, the effectiveness of this application in overcoming the digital divide has not been widely studied. Purpose:* This study aims to evaluate the quality of the use of the Makaverse News application in overcoming the digital divide in Makassar City. This application was developed by the Makassar City Government as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE), with the hope of being able to become a fast, accurate, and inclusive information provider. **Method:** This study uses a descriptive qualitative approach with Digital Divide Theory 3.0 by Ragnedda (2013) as the basis of the analysis, which includes three main dimensions: access gap, usage gap, and quality of use outcomes. The data was obtained through in-depth interviews with informants from the Makassar City Communication and Information Office and the application user community, then analyzed using NVivo 12 Plus software. **Results:** The results of the study show that the quality of using the Makaverse News application is still influenced by socio-demographic factors such as education level, income, age, type of residence, gender and duration of use. Uneven infrastructure and lack of digital education have also exacerbated the access and usage gap, even though the app already provides inclusive features such as data-saving mode, user-friendly interface, and content personalization. **Conclusion:** Based on these findings, it is recommended that the government not only focus on application development, but also on expanding access to infrastructure and increasing the digital literacy capacity of the people of Makassar City as a whole. **Keywords:** Makaverse News, digital divide, digital divide 3.0, digital literacy, SPBE

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi Makaverse News dikembangkan oleh Pemerintah Kota Makassar sebagai bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan inklusif. Namun, efektivitas aplikasi ini dalam mengatasi kesenjangan digital belum banyak dikaji. **Tujuan:** Penulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News dalam mengatasi kesenjangan digital di Kota Makassar. Aplikasi ini dikembangkan oleh Pemerintah Kota Makassar sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dengan harapan mampu menjadi media penyedia informasi yang cepat, akurat, dan inklusif. **Metode:** Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teori *Digital Divide* 3.0 oleh Ragnedda (2013)

sebagai landasan analisis, yang mencakup tiga dimensi utama: kesenjangan akses, kesenjangan penggunaan, dan kualitas hasil penggunaan. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar serta masyarakat pengguna aplikasi, kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Plus. **Hasil/Temuan:** Hasil penulisan menunjukkan bahwa kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News masih dipengaruhi oleh faktor sosio-demografis seperti tingkat pendidikan, pendapatan, usia, tipe pemukiman, gender dan jangka waktu penggunaan. Infrastruktur yang belum merata serta kurangnya edukasi digital turut memperkuat kesenjangan akses dan penggunaan, meskipun aplikasi ini telah menyediakan fitur inklusif seperti mode hemat data, antarmuka ramah pengguna, dan personalisasi konten. **Kesimpulan:** Berdasarkan temuan tersebut, diketahui bahwa aplikasi ini dirancang untuk menyampaikan informasi secara cepat dan terpercaya dan sudah teralisasi dengan baik, tetapi dampaknya terhadap pengurangan kesenjangan digital di Kota Makassar masih terbatas. Pemerintah tidak hanya fokus pada pengembangan aplikasi, tetapi juga pada perluasan akses infrastruktur dan peningkatan kapasitas literasi digital masyarakat Kota Makassar secara menyeluruh.

Kata Kunci: Makaverse News, kesenjangan digital, digital divide 3.0, literasi digital, SPBE

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebijakan pemerintah memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong peningkatan pemanfaatan layanan teknologi untuk masyarakat. Penggunaan fasilitas teknologi yang disediakan oleh pemerintah menjadi elemen krusial untuk keberhasilan layanan publik (Heeks, 2022; Luan et al., 2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) oleh pemerintah memiliki tujuan untuk pemerataan layanan publik yang efisien dan transparan di seluruh wilayah, meskipun masih menghadapi tantangan dalam hal implementasi dan pemanfaatannya (Acilar & Sæbø, 2023; Lythreatis et al., 2022).

Pemerintah perlu melakukan pembaruan terus-menerus terhadap fasilitas dan inovasi ini untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas (Nurrahman & Rahman, 2021; Wahyudi et al., 2024). Diharapkan, fasilitas dan inovasi tersebut dapat membantu proses pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah dengan memanfaatkan teknologi canggih guna meningkatkan efisiensi pelayanan (Indrayani, 2023; Oktavianoor, 2020). Salah satu tujuan utama dari peningkatan fasilitas layanan teknologi adalah untuk mengurangi kesenjangan digital di antara masyarakat yang tidak memiliki dukungan teknis atau sumber daya yang memadai untuk memahami dan menerapkan teknologi (Ikhbaluddin, 2020; Indrayani, 2020). Tanpa adanya dukungan yang cukup, masyarakat cenderung mengalami kesulitan dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi (Dijk, 2017; van Dijk, 2006).

Pemerintah Kota Makassar, dalam merespons instruksi kebijakan, mulai mengembangkan konsep metaverse yang diibaratkan sebagai penciptaan pengalaman kehidupan nyata dalam ruang virtual melalui pemanfaatan teknologi. Pengembangan konsep ini merupakan implementasi dari kebijakan e-Government yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan publik, agar masyarakat tidak mudah dipengaruhi oleh pihak-pihak yang memiliki kekuatan teknologi.

Masyarakat Kota Makassar memiliki fondasi budaya digital yang cukup kuat, namun masih lemah dalam aspek keamanan digital, etika digital, dan keterampilan digital. Hal ini berdampak pada banyaknya masyarakat yang kesulitan membedakan antara informasi yang benar dan salah, serta terburu-buru dalam membagikan informasi tanpa verifikasi, bahkan tanpa sadar turut membuat dan menyebarkan berita palsu. Menanggapi masalah ini, pemerintah Kota Makassar mengambil langkah inovatif untuk mengatasinya.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah Kota Makassar meluncurkan platform aplikasi berita berbasis mobile yang dapat diakses oleh pengguna dan terpercaya. Aplikasi Makaverse News adalah platform mobile pemberitaan untuk Kota Makassar yang memberikan informasi terkini dari berbagai sumber, memungkinkan pengguna tetap terhubung dengan perkembangan dan peristiwa penting di seputar kota. Aplikasi ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan akan platform berita yang cepat, akurat, dan mudah diakses, terutama di era digital saat ini. Aplikasi ini dirancang dengan prinsip jurnalistik yang kuat, memungkinkan pengguna untuk mengakses berita terbaru dari berbagai sumber terpercaya sambil menjaga kualitas dan integritas informasi. Diskominfo Kota Makassar juga menemukan melalui penulisan publik bahwa pengguna lebih menyukai fitur interaktif yang memungkinkan mereka berdiskusi tentang berita yang mereka baca.

Oleh karena itu, aplikasi Makaverse News dikembangkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam mendapatkan informasi yang dapat diandalkan, dengan menawarkan berbagai fitur seperti notifikasi, komentar, dan konten multimedia. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk menjadi sumber informasi yang handal dan komprehensif, memenuhi kebutuhan masyarakat akan berita yang akurat dan terkini. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur canggih yang memudahkan pengguna menemukan informasi relevan, mendapatkan pembaruan berita setiap hari, mencari artikel berdasarkan kategori, serta menyediakan fitur aduan publik dan opini masyarakat.

Aplikasi Makaverse News yang sekarang dapat diakses dengan mendownload dari Google Playstore dan Apps store. Dilansir pada laman website resmi Makaverse News, jumlah unduhan dan pengguna aktif yang terus meningkat di aplikasi Makaverse News saat ini telah mencapai sekitar 1100 artikel berita yang tersedia, 97 jumlah aduan dan 100 opini yang disampaikan oleh pengguna menunjukkan tren yang positif. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh berbagai strategi pemasaran yang efektif, seperti kerja sama dengan *influencer*, kampanye di media sosial, dan penyediaan konten eksklusif. Selain itu, peningkatan audiens melalui lebih banyak perangkat, seperti smartphone dan tablet, telah membantu menjangkau audiens yang lebih luas.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penulisan)

Meskipun fasilitas teknologi telah disediakan, tantangan dalam adopsi dan pemanfaatannya seringkali muncul. Seperti aplikasi ini yang dapat diakses melalui perangkat mobile, masih ada kemungkinan beberapa orang tidak memiliki akses ke perangkat canggih. Kesenjangan dalam akses dan kemampuan pengguna dapat menghambat efektivitas penggunaan aplikasi Makaverse News. Oleh karena itu, penting untuk terus menerapkan program edukasi dan dukungan teknis untuk mengatasi kendala tersebut.

Kesenjangan digital sering kali terkait dengan perbedaan akses dan keterampilan di masyarakat. Teknologi yang semakin kompleks dapat menjadi tantangan bagi mereka yang kurang berpengalaman. Sistem dan perangkat yang canggih sering kali memerlukan pengetahuan teknis dan keterampilan khusus, sehingga ketidakpahaman tentang cara kerjanya dapat menyebabkan penggunaan yang tidak efektif atau bahkan kerugian. Secara

keseluruhan, kurangnya pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dapat menghalangi potensi manfaat yang ditawarkan oleh teknologi dan berdampak negatif pada kinerja serta kesejahteraan masyarakat dan pemerintah. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya kolaboratif dari berbagai pihak, termasuk peningkatan pendidikan, pelatihan, dukungan teknis, dan peningkatan kesadaran akan pentingnya teknologi dalam kehidupan sehari-hari dan dunia bisnis.

1.3 Penulisan Terdahulu

Hasil penulisan sebelumnya yang berkaitan atau serupa dengan subjek yang akan diteliti oleh penulis dapat digunakan sebagai referensi untuk melaksanakan penulisan. Sehingga melalui adanya perbandingan, maka akan diperoleh suatu inspirasi untuk menciptakan unsur perubahan dalam penulisan yang diambil oleh penulis. Penulisan berjudul “Penggunaan Mobile Banking di Denpasar Bali : Perspektif *Digital Divide*” oleh Budiutama & Giri (2024) menemukan bahwa tahapan dalam digital divide terdiri dari empat variabel laten, yaitu *Motivation*, *Physical* dan *Material Access*, *Mobile Banking Skill*, dan *Usage*. Empat variabel ini memiliki hubungan signifikan dan positif, yang menunjukkan tidak terdapat kesenjangan digital dalam penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar. Penulisan berjudul “Analisis Pengaruh Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta” oleh Hanifah & Giri (2022) menemukan bahwa empat variabel dalam penggunaan mobile banking yaitu *motivation*, *physical* dan *material access*, *mobile banking skill*, dan *usage* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta. Di antara variabel-variabel tersebut, *mobile banking skill* terbukti sebagai prediktor terkuat yang mempengaruhi *usage* dalam konteks penggunaan *mobile banking*. Penulisan berjudul “Analisis Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking di Kota Purwokerto” oleh Sagita & Giri (2023) menemukan bahwa empat variabel, yaitu *motivation*, *physical* dan *material access*, *mobile banking skill*, dan *usage*, memiliki pengaruh terhadap penggunaan mobile banking dan menunjukkan tidak adanya kesenjangan digital. Tetapi, terdapat variabel moderasi yang tidak signifikan, yaitu moderasi usia terhadap hubungan antara motivasi dan akses fisik serta material, serta moderasi gender dan pendidikan terhadap hubungan antara keterampilan *Mobile Banking* dan penggunaan. Penulisan berjudul “Upaya Dalam Mengurangi Kesenjangan Digital Pada Penerapan *Smart Village*” oleh Susanti et al. (2023) menemukan bahwa untuk mengurangi kesenjangan digital dalam penerapan *Smart Village*, perlu dilakukan upaya untuk menumbuhkan literasi digital masyarakat. Ini dapat dilakukan melalui program pelatihan TIK bagi masyarakat desa, pendampingan dan pembinaan mengenai penggunaan internet yang sehat dan positif, serta pengembangan Sistem Informasi Desa oleh pemerintah desa. Penulisan berjudul “Pengentasan Digital Divide Dalam Penerapan *E-Government* di Kabupaten Sumbawa” oleh Dimas & Fahlevvi (2024) menemukan bahwa dari dimensi digital divide yang digagas oleh Molnar diperoleh data bahwa masyarakat pedesaan cenderung mengalami *access divide* yang disebabkan oleh persebaran jaringan yang tidak merata, masyarakat mengalami masalah pada *usage divide* dikarenakan keterbatasan masyarakat dalam memiliki perangkat elektronik, masyarakat juga terkendala keterbatasan skill atau kemampuan dalam menggunakan perangkat elektronik sehingga tidak dapat memaksimalkan manfaat yang di dapat dari penggunaan perangkat elektronik. Dari beberapa kendala di atas, pemerintah memiliki peran dalam mengentaskan digital divide agar *E-Government* dapat berjalan dengan baik. Penulisan sebelumnya digunakan sebagai acuan teoretis untuk memperkuat kerangka penulisan ini serta mengidentifikasi

gap penulisan terkait evaluasi kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News terhadap Kesenjangan Digital di Kota Makassar.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Identifikasi gap penulisan oleh penulis membuka peluang untuk menemukan aspek kebaruan (*novelty*) yang membedakannya dari penulisan sebelumnya. Fokus utama penulisan terletak pada aplikasi Makaverse News dan kesenjangan digital di Kota Makassar. Terdapat perbedaan lokasi penulisan dan metode penulisan yang digunakan dengan penulisan yang dilakukan oleh Budiutama & Giri (2024), Hanifah & Giri (2022), dan Sagita & Giri (2023) yaitu penulisan ini dilakukan di Kota Makassar dan menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan penulisan terdahulu tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif.

1.5. Tujuan

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News dan upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi kesenjangan digital terhadap kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News di Kota Makassar.

II. METODE

Dalam pelaksanaan penulisan ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data didasarkan pada uraian-uraian secara verbal, bukan angka sebagai bahan pembenaran. Karena itu, tujuan dari penulisan kualitatif ini adalah untuk menunjukkan secara menyeluruh, mendalam, dan menyeluruh apa yang terjadi di balik fenomena dengan menggunakan semua sumber data yang mereka miliki (Simangunsong, 2016). Penulis menggunakan teori *Digital Divide 3.0* oleh Ragnedda & Muschert (2013) sebagai teori utama yang berlingkup di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tentang dampak kesenjangan digital terhadap kualitas penggunaan aplikasi pemerintahan dengan memperhatikan beberapa aspek sebagai ukuran pencapaian. Konsep ini terdiri atas 3 (tiga) dimensi, yaitu kesenjangan akses, kesenjangan penggunaan, dan kualitas hasil penggunaan. Data primer bersumber dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Data sekunder diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi arsip penulisan yang pernah dilakukan di lingkup pemerintahan Kota Makassar. Informan penulisan dipilih dengan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Bidang Hubungan Masyarakat, Informatika dan Komunikasi Publik, Operator Layanan Makaverse News, dan sepuluh orang masyarakat pengguna Makaverse News. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi langsung. Teknik analisis data dengan model Miles & Huberman (2014) yang terdiri atas *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* serta didukung yang didukung oleh penggunaan software NVivo untuk mempermudah proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.. Penulisan dilaksanakan pada bulan Januari 2025 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang disesuaikan dengan Kalender Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri Tahun Akademik 2024/2025.

III. HASIL/PEMBAHASAN

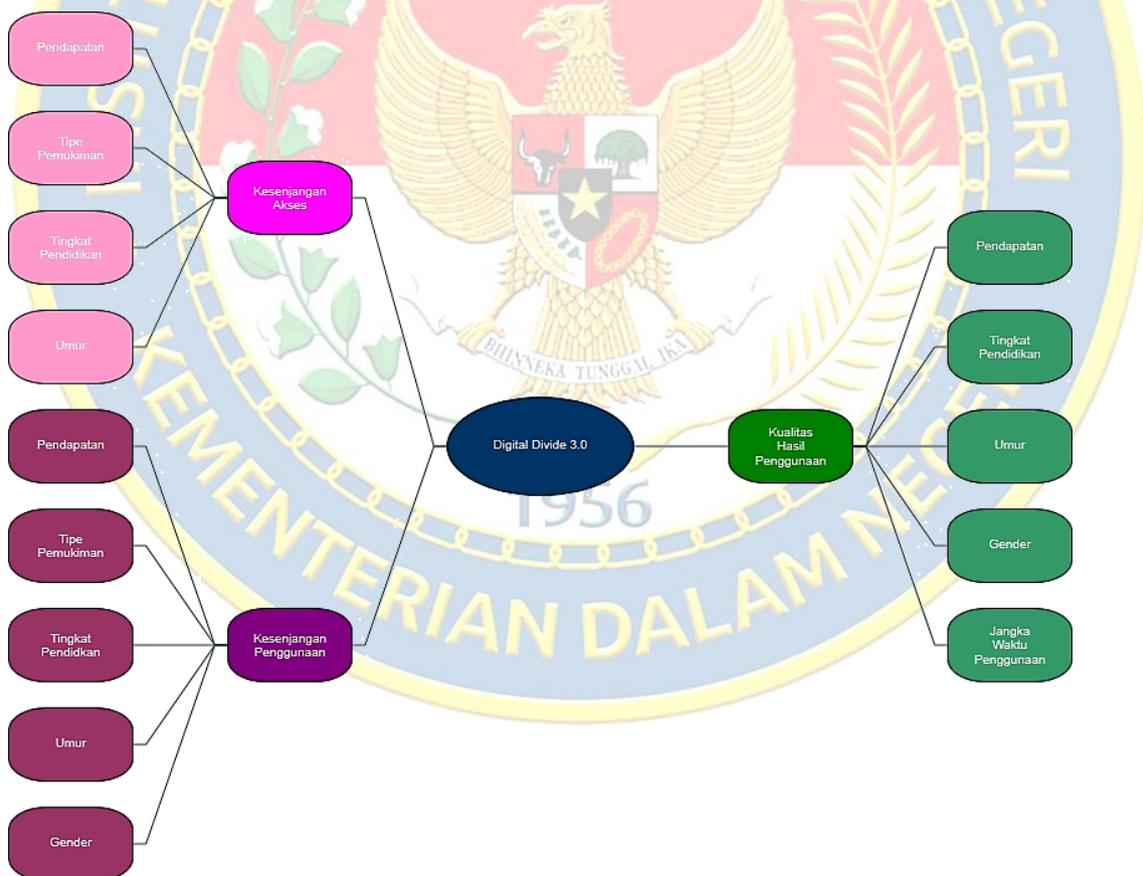
3.1 Kualitas Makaverse News Terhadap Kesenjangan Digital

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam era digital yang semakin berkembang, memberikan akses terhadap informasi yang cepat dan akurat

sebagai kebutuhan utama bagi masyarakat Kota Makassar. Pengembangan aplikasi pemberitaan Makaverse News sebagai peran penting dalam memastikan distribusi informasi yang transparan dan terpercaya yang bertujuan untuk menyediakan akses berita resmi, akurat, dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Dalam mendukung pemerataan distribusi informasi, Pemerintah Kota Makassar tidak hanya menyediakan akses pemberitaan dalam bentuk aplikasi yang dapat di unduh pada perangkat digital android dan ios tetapi juga tersedia website resmi pemerintah yang menyajikan berita terbaru dan lengkap dan dapat di akses secara umum.

Penulis melakukan wawancara berdasarkan dimensi dan indikator penentu dengan operasional konsep penulisan yang mengacu pada Teori Digital Divide 3.0 oleh Ragnedda & Muschert (2013) yang merupakan teori perkembangan kesenjangan digital dengan dimensi yang terdiri dari kesenjangan akses, kesenjangan penggunaan dan kualitas hasil penggunaan yang akan penulis bahas dalam penulisan ini. Penulisan ini diolah dan dianalisis menggunakan aplikasi Nvivo 12 Plus. Nvivo adalah seperangkat alat yang digunakan dengan mengelola data dari berbagai sumber yang berbeda dalam bentuk teks, gambar maupun audio yang dapat dengan mudah dianalisis melalui bantuan perangkat lunak tersebut.

Gambar 1.
Mind Map Digital Divide 3.0



Sumber: diolah oleh penulis menggunakan NVivo 12 Plus Tahun 2025

Salah satu dari fitur NVivo 12 Plus yaitu Word Frequency Query. Word Frequency Query ini dapat bekerja dengan menampilkan kata atau teks secara visual. Tujuan dari fitur ini yakni dapat membantu penulis dalam menyajikan frekuensi kata-kata

Dengan demikian, aplikasi dan platform berita digital seperti Makaverse News bukan hanya sekadar alat informasi, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung yang menyatukan berbagai lapisan masyarakat, mempersempit kesenjangan, dan membuka peluang bagi pemerataan akses informasi di era digital ini. Untuk memahami secara mendalam terkait faktor kesenjangan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat perlu diketahui bahwa pada konsep Teori Digital Divide 3.0 oleh Ragnedda & Muschert (2013) terkait dengan dimensi faktor kesenjangan akses, kesenjangan penggunaan dan kualitas hasil pengguna aplikasinya dengan masing masing indikator yang berperan dalam diskusi penulisan ini.

3.1.1 Kesenjangan Akses

Berdasarkan hasil dari wawancara terkait faktor kesenjangan akses pada penggunaan aplikasi Makaverse News yang kemudian diolah dengan menggunakan NVivo 12 Plus yang dikategorikan masuk pada codes konsep kesenjangan akses dengan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 3.
Word Frequency Query Konsep Kesenjangan Akses

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
aplikasi	8	73	3.84
berita	6	72	3.79
makaverse	9	56	2.94
akses	5	30	1.58
informasi	9	29	1.52
digital	7	24	1.26
media	5	24	1.26
penggunaan	10	23	1.21
sosial	6	23	1.21
mengakses	9	21	1.10
terhadap	8	21	1.10

Sumber: diolah oleh penulis menggunakan NVivo 12 Plus Tahun 2025

a. Tipe Pemukiman

Tipe pemukiman mencakup perbedaan antara pemukiman perkotaan dan terpencil. Di kawasan perkotaan, akses terhadap teknologi dan infrastruktur internet cenderung lebih baik, sehingga masyarakat di daerah ini lebih mudah mengakses aplikasi Makaverse News. Sebaliknya, di daerah pinggiran kota, meskipun konektivitas internet semakin berkembang, masih terdapat wilayah yang mengalami keterbatasan akses dan infrastruktur, sehingga mempengaruhi penggunaan aplikasi berbasis digital. Kesenjangan infrastruktur ini mengarah pada ketimpangan dalam hal penggunaan aplikasi, termasuk Makaverse News.

b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan menjadi indikator penting dalam akses terhadap teknologi digital. Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih familiar dan terampil dalam menggunakan aplikasi dan teknologi digital, termasuk aplikasi berita seperti Makaverse News. Sebaliknya, masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan cukup lebih rendah mungkin mengalami kesulitan dalam memahami cara menggunakan

aplikasi ini atau bahkan tidak menyadari keberadaan aplikasi tersebut. Pendidikan yang lebih rendah juga sering kali dikaitkan dengan keterbatasan dalam hal literasi digital, yang memperburuk kesenjangan akses

c. Kelompok Umur

Kelompok umur berperan penting dalam tingkat keterampilan dan kenyamanan menggunakan teknologi. Generasi muda, terutama yang berada di usia produktif dan familiar dengan perangkat digital, memiliki peluang lebih besar untuk mengakses aplikasi seperti Makaverse News. Sementara itu, kelompok umur yang lebih tua, terutama yang tidak tumbuh di era digital, mungkin merasa kurang nyaman atau tidak tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi atau perangkat yang diperlukan untuk mengakses berita secara online. Hal ini menyebabkan kesenjangan dalam penggunaan aplikasi, di mana orang tua atau kelompok umur yang lebih tua cenderung memiliki akses yang lebih terbatas.

d. Jumlah Pendapatan

Jumlah pendapatan memiliki dampak besar terhadap kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Masyarakat yang memiliki pendapatan lebih tinggi cenderung memiliki perangkat canggih dan akses internet yang stabil, yang memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengunduh dan menggunakan aplikasi seperti Makaverse News. Sebaliknya, masyarakat dengan pendapatan rendah mungkin tidak mampu membeli perangkat yang memadai atau membayar biaya langganan internet yang cepat dan stabil, yang menghambat mereka dalam mengakses aplikasi tersebut. Kesenjangan ekonomi ini memperburuk kesenjangan akses terhadap teknologi informasi dan berita.

3.1.2 Kesenjangan Penggunaan

Berdasarkan hasil dari wawancara terkait faktor kesenjangan akses pada penggunaan aplikasi Makaverse News yang kemudian diolah dengan menggunakan NVivo 12 Plus yang dikategorikan masuk pada *codes* konsep kesenjangan penggunaan dengan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.
Word Frequency Konsep Kesenjangan Penggunaan



Sumber: diolah oleh penulis menggunakan NVivo 12 Plus Tahun 2025

Kata “aplikasi” tetap menjadi kata yang paling banyak digunakan dengan persentase 4,69% kemudian diikuti kata lainnya. Pada hasil olahan data dari transkrip wawancara tersebut muncul kata “kualitas” yang memperoleh persentase 2,97% yang menunjukkan tingkat antusias masyarakat pada penggunaan aplikasi.

Gambar 6.
Word Frequeny Chart pada Konsep Kualitas Hasil Penggunaan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%)
aplikasi	8	60	4.69
makaverse	9	56	4.37
berita	6	49	3.83
kualitas	8	38	2.97
pengguna	8	37	2.89
penggunaan	10	31	2.42
terhadap	8	26	2.03
berpengaruh	11	20	1.56
menggunakan	11	15	1.17
pendidikan	10	13	1.02
fitur	5	12	0.94

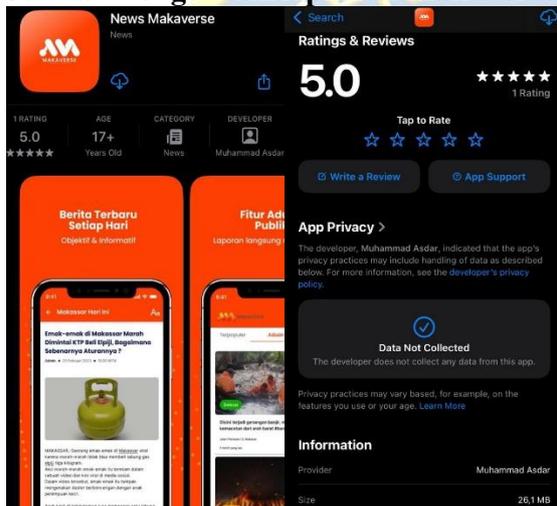
Sumber: diolah oleh penulis menggunakan NVivo 12 Plus Tahun 2025

Pada *Hierarchy Chart* diatas dapat terlihat bahwa salah satu indikator yang mempengaruhi kesenjangan pada kualitas hasil penggunaan aplikasi yaitu jangka waktu lama penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesejangan pada penggunaan aplikasi Makaverse News tergantung dari konsistensi penggunaannya. Masyarakat yang telah lama menggunakan aplikasi ini lebih familiar dengan fitur aplikasi Makaverse News dan tahu cara mencari berita yang dibutuhkan. Masyarakat juga lebih cepat mengenali

berita yang valid dibandingkan yang hanya sekadar clickbait. Hal ini berdampak pada daya serap berita masyarakat untuk dapat mencerna berita informasi yang lebih valid dan akurat yang telah di sediakan dan di verifikasi langsung oleh pemerintah dalam upaya mengurangi kesenjangan digital di Kota Makassar.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis data dari transkrip wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan bantuan software NVivo 12 Plus dapat ditarik jawaban bahwa kesenjangan ini merujuk pada ketidakmerataan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, yang berakibat pada ketimpangan dalam pemanfaatan teknologi dan mengakibatkan kesenjangan digital. Salah satu cara yang efektif untuk mengatasi kesenjangan digital adalah dengan memanfaatkan aplikasi seperti Makaverse News agar dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

Gambar 7.
Jumlah Pengunduh Aplikasi Makaverse News



Sumber : Aplikasi Pengunduh Makaverse News pada Perangkat IOS, 2025

Dapat dilihat bahwa tingkat masyarakat yang mengunduh Aplikasi Makaverse News sangat sedikit dan review yang diberikan hanya 1 dengan rating yang bagus. Berdasarkan data ini semakin menguatkan bahwa masalah terhadap ketidakmerataan akses dan ketimpangan dalam pemanfaatan teknologi dapat dilihat melalui sedikitnya masyarakat yang menggunakan aplikasi Makaverse News.

Namun tidak semua pengguna mendapatkan manfaat yang sama dari aplikasi Makaverse News. Masyarakat yang memiliki literasi digital yang lebih baik cenderung lebih mampu memilah informasi yang relevan dan terpercaya. Sementara itu, pengguna yang kurang paham teknologi sering kali kesulitan dalam membedakan informasi valid dan berita yang kurang kredibel. Selain itu, fitur interaktif yang disediakan dalam aplikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh pengguna karena keterbatasan pemahaman mengenai fitur tersebut.

Dalam beberapa penulisan sebelumnya yang membahas terkait kesenjangan digital menunjukkan perbedaan pengaruh kualitas aplikasi terhadap kesenjangan digital di tiap lokasi penulisan sebelumnya, sebagian besar lokasi pada penulisan sebelumnya tidak mengalami kendala pada penggunaan aplikasi sedangkan pada lokasi penulisan yang dilakukan penulis yaitu Kota Makassar, kendala kesenjangan digital masih ada tergantung faktor yang berkaitan dengan Teori *Digital Divide* 3.0 oleh Ragnedda & Muschert (2013) yang digunakan penulis. Kualitas penggunaan aplikasi Makaverse News ini dapat memberikan pengaruh yang baik apabila dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh masyarakat, namun kendala yang timbul akibat dari faktor tertentu masih terjadi hingga

saat penulisan ini berlangsung dan menjadi perhatian khusus yang masih terus diukur dan mengalami perbaikan untuk memperkecil tingkat kesenjangan digital yang terjadi. Oleh karena itu upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah ini memiliki persamaan pada penulisan sebelumnya.

3.2 Upaya Dalam Mengatasi Kesenjangan Digital Terhadap Kualitas Penggunaan Aplikasi Makaverse News

Pemerintah Kota Makassar menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan berbasis digital, salah satunya melalui pengembangan aplikasi Makaverse News. Aplikasi ini dirancang sebagai platform informasi yang menyajikan berita, kebijakan publik, dan layanan pemerintahan secara cepat, akurat, dan terpercaya. Tujuannya adalah untuk memperkuat akses masyarakat terhadap informasi, serta memperkecil kesenjangan digital yang masih menjadi permasalahan di berbagai wilayah tertentu di Kota Makassar, khususnya di wilayah dengan keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital.

Penguatan infrastruktur digital menjadi langkah strategis yang dilakukan Pemerintah Kota Makassar sebagai prasyarat utama dalam mendorong transformasi digital. Upaya ini diwujudkan melalui percepatan pembangunan jaringan internet di wilayah-wilayah yang belum terjangkau secara optimal. Beberapa upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Makassar yaitu pembangunan War Room sebagai pusat pemantauan kota dan pengembangan Multi Utilities Tunnel untuk mendukung jaringan kabel bawah tanah menjadi bagian dari pendekatan sistemik pemerintah dalam memperbaiki kualitas infrastruktur telekomunikasi. Dengan adanya infrastruktur yang lebih memadai, diharapkan masyarakat dapat mengakses aplikasi Makaverse News dan platform digital lainnya secara lebih efisien dan merata, sehingga kesenjangan antara pusat kota dan daerah pinggiran dapat ditekan secara signifikan.

Namun, pembenahan infrastruktur belum sepenuhnya cukup untuk menjamin terciptanya inklusi digital yang berkelanjutan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Makassar juga menaruh perhatian besar terhadap aspek literasi digital. Program-program seperti “Kominfo Goes to School” yang menasar pelajar sekolah, serta kegiatan Literasi TIK yang dilaksanakan oleh BBPSDMP Kominfo melalui Galeri Internet, menjadi instrumen penting dalam memberikan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan teknologi informasi secara bijak dan produktif. Edukasi ini mencakup keterampilan dasar seperti penggunaan perangkat digital, pemahaman terhadap konten daring, serta kemampuan dalam mengakses informasi dari sumber yang kredibel, termasuk aplikasi Makaverse News.

Lebih lanjut, aplikasi Makaverse News tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, tetapi juga sebagai media interaktif yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam pembangunan kota melalui fitur-fitur pelaporan, umpan balik, dan akses terhadap layanan publik secara digital. Dalam konteks ini, Makaverse News berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang mampu mengurangi ketergantungan terhadap media tradisional serta mempercepat penyebaran informasi kebijakan dan program kerja pemerintah.

Dari sisi teknis, antarmuka aplikasi ini dirancang untuk ramah pengguna dengan mempertimbangkan aspek aksesibilitas. Penggunaan desain yang sederhana, ketersediaan pilihan bahasa, serta fitur penyesuaian tampilan seperti pengaturan ukuran huruf dan mode malam, memudahkan pengguna dari berbagai kalangan, termasuk lansia dan pengguna dengan keterbatasan visual. Selain itu, aplikasi ini dikembangkan agar

kompatibel dengan perangkat berspesifikasi rendah dan mendukung mode hemat data, sebagai bentuk adaptasi terhadap keterbatasan teknologi yang masih dihadapi sebagian masyarakat. Inovasi dan pembaruan fitur aplikasi juga dilakukan secara berkala untuk menjaga relevansi dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Tim pengembang Makaverse News secara aktif melakukan perbaikan teknis (bug fixing), penambahan fitur fungsional, serta personalisasi konten berdasarkan preferensi pengguna yang dilihat dari indikator seperti minat, kelompok usia, dan jenis kelamin. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga adaptif dan responsif terhadap kebutuhan individual pengguna.

Secara keseluruhan, pengembangan dan penggunaan aplikasi Makaverse News mencerminkan pendekatan holistik dalam mengatasi kesenjangan digital di Kota Makassar. Keberadaan aplikasi ini menjadi bagian integral dari strategi transformasi digital pemerintah daerah yang menggabungkan pembangunan infrastruktur, edukasi literasi digital, serta inovasi teknologi yang inklusif. Meskipun masih terdapat berbagai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi serta kendala teknis di lapangan, upaya yang dilakukan telah memberikan arah yang positif menuju pemerataan akses informasi di era digital.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penulisan

Temuan utama dalam penulisan ini yaitu aplikasi ini telah dirancang untuk menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan terpercaya, dampaknya terhadap pengurangan kesenjangan digital di Kota Makassar masih belum signifikan. Hal ini disebabkan rendahnya tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi, di mana hanya sebagian kecil masyarakat yang mengetahui dan menggunakan aplikasi tersebut. Kualitas penggunaan aplikasi ini juga terhambat karena berbagai faktor eksternal, seperti infrastruktur teknologi yang belum merata, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi, serta minimnya edukasi literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi digital saja tidak cukup, diperlukan upaya yang lebih menyeluruh dan terintegrasi untuk meningkatkan akses, pemahaman, serta keterampilan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi agar kesenjangan digital dapat benar-benar diminimalisasi.

Oleh karena itu, upaya lebih lanjut masih diperlukan agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Sebagai bagian dari komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam mengatasi kesenjangan digital, berbagai langkah telah diupayakan, khususnya dalam meningkatkan akses terhadap informasi. Upaya tersebut mencakup pengembangan infrastruktur teknologi serta pelaksanaan program edukasi literasi digital guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Temuan dalam penulisan ini mendukung hasil penulisan Dimas & Fahlevvi (2024) dan Susanti et al. (2023) yang menemukan bahwa upaya dalam mengurangi kesenjangan digital yaitu meningkatkan literasi digital masyarakat dengan melaksanakan program pelatihan TIK, pendampingan dan pembinaan mengenai internet serta mengembangkan sistem informasi terkait. *Access divide* disebabkan oleh persebaran jaringan yang tidak merata, keterbatasan masyarakat dalam memiliki perangkat elektronik, keterbatasan *skill*.

Hasil penulisan ini berbeda dengan hasil penulisan Sagita & Giri (2023), Hanifah & Giri (2022), dan Budiutama & Giri (2024) yang menyatakan bahwa variabel *motivation*, *physical* dan *material access*, *mobile banking skill*, dan *usage* saling berpengaruh secara signifikan dan positif dalam penggunaan *mobile banking* di lokasi penulisan.. Perbedaan hasil penulisan didasari oleh perbedaan metode penulisan, lokasi

penulisan yang memengaruhi aspek sosial budaya masyarakat, serta perbedaan objek penulisan, yaitu antara aplikasi Makaverse News dan aplikasi *mobile banking*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan, penulis menyimpulkan bahwa meskipun aplikasi ini dirancang untuk menyampaikan informasi secara cepat dan terpercaya, dampaknya terhadap pengurangan kesenjangan digital di Kota Makassar masih terbatas. Rendahnya tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat menjadi hambatan utama, yang diperparah oleh keterbatasan infrastruktur teknologi dan minimnya literasi digital. Faktor-faktor eksternal ini menyebabkan kualitas penggunaan aplikasi belum optimal, sehingga tujuan untuk menjembatani kesenjangan digital belum tercapai secara menyeluruh. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi digital perlu dibarengi dengan strategi terintegrasi, termasuk peningkatan akses, edukasi, dan keterampilan teknologi masyarakat. Pemerintah Kota Makassar pun telah mengambil berbagai langkah, seperti pembangunan infrastruktur dan pelatihan literasi digital, untuk memastikan manfaat teknologi dapat dirasakan lebih merata di seluruh lapisan masyarakat.

Keterbatasan Penulisan. Penulisan ini lebih terkonsentrasi pada penggunaan aplikasi Makaverse News dan kesenjangan digital. Penulisan ini terbatas di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Selain itu, terbatasnya waktu dan dana yang tersedia dalam penulisan turut memengaruhi cakupan pembahasan permasalahan yang dapat diangkat..

Arah Masa Depan Penulisan (*Future Work*). Penulis menyadari bahwa hasil penulisan ini masih berada pada tahap awal sebagai dasar untuk penulisan lanjutan yang lebih kompleks, sehingga penulis menyarankan agar Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar mampu menyediakan dan mendukung Program Literasi Digital Komunitas Makassar (PDKM) berbasis komunitas yang terintegritas di tingkat kelurahan. Program ini diawali dengan identifikasi kebutuhan literasi digital masyarakat melalui survei dan wawancara dengan kelompok sasaran. Berdasarkan hasil tersebut, dirancang pelatihan tatap muka di tingkat kelurahan yang dilaksanakan secara rutin bekerja sama dengan RT/RW, sekolah, dan balai warga. Program ini juga melibatkan relawan dari kalangan mahasiswa, guru, atau tokoh masyarakat yang dilatih sebagai Digital Ambassador Lokal untuk menjadi pendamping sekaligus penghubung antara program dan warga. Untuk menjangkau wilayah dengan keterbatasan akses, diterapkan strategi inovatif berupa mobil digital keliling yang sekaligus berfungsi sebagai media observasi langsung terhadap efektivitas pendekatan lapangan. Diperlukan penulisan lanjutan berkaitan dengan aplikasi Makaverse News dan hubungannya dengan tingkat kesenjangan digital di Kota Makassar.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan ini. Berkat dedikasi, upaya, dan dukungan berbagai pihak, penulisan ini dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan temuan yang diharapkan bermanfaat bagi peningkatan layanan publik, khususnya di teknologi informasi pemerintahan. Diharapkan hasil penulisan ini dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam mengurangi tingkat kesenjangan digital di Kota Makassar.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Acilar, A., & Sæbø, Ø. (2023). Towards understanding the gender digital divide: a systematic literature review. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 72(3), 233–249. <https://doi.org/10.1108/GKMC-09-2021-0147/FULL/PDF>
- Budiutama, I. K. A. S., & Giri, R. R. W. (2024). Penggunaan Mobile Banking di Denpasar Bali: Perspektif Digital Divide. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 262–271. <https://doi.org/10.33087/EKONOMIS.V8I1.1328>
- Dijk, J. A. G. M. Van. (2017). Digital Divide: Impact of Access. *The International Encyclopedia of Media Effects*, 1–11. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.WBIEME0043>
- 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>
- Hanifah, D., & Giri, R. R. W. (2022). Analisis Pengaruh Digital Divide terhadap Penggunaan Mobile Banking di DKI Jakarta. *YUME : Journal of Management*, 5(1), 639–652. <https://doi.org/10.37531/YUM.V6I1.3724>
- Heeks, R. (2022). Digital inequality beyond the digital divide: conceptualizing adverse digital incorporation in the global South. *Information Technology for Development*, 28(4), 688–704. <https://doi.org/10.1080/02681102.2022.2068492>
- Ikhbaluddin. (2020). Strategi Pemerintah Kota Tasikmalaya dalam Menerapkan Teknologi Informasi Pemerintahan untuk Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(2), 41–57. <https://doi.org/10.33701/JTKP.V2I2.2316>
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia* (1st ed.). LPP Balai Insan Cendekia .
- Indrayani, E. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital: Transformasi Digital untuk Masa Depan Pelayanan Publik di Indonesia*. CV Cendekia Press.
- Luan, B., Zou, H., & Huang, J. (2023). Digital divide and household energy poverty in China. *Energy Economics*, 119, 106543. <https://doi.org/10.1016/J.ENECO.2023.106543>
- Lythreathis, S., Singh, S. K., & El-Kassar, A. N. (2022). The digital divide: A review and future research agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 175, 121359. <https://doi.org/10.1016/J.TECHFORE.2021.121359>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publication.
- Nurrahman, A., & Rahman, D. J. (2021). Efektivitas SICANTIK CLOUD Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50. <https://doi.org/10.33701/JTKP.V3I2.2310>
- Oktavianoor, R. (2020). Digital Gap caused by Demographic Condition among Rural Society. *Palimpsest: Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 11(1), 9–19. <https://doi.org/10.20473/PJIL.V11I1.21888>
- Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (2013). *The Digital Divide : The Internet and Social Inequality in International Perspective* (1st ed.). Routledge.

- Sagita, D. V., & Giri, R. R. W. G. (2023). Analisis Digital Divide Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Purwokerto. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 156–168. <https://doi.org/10.37531/MIRAI.V8I1.3728>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Susanti, W. F., Jannatuzzahra, K., Kartika, A. D. P., & Mukaromah, S. (2023). Upaya dalam Mengurangi Kesenjangan Digital pada Penerapan Smart Village. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 334–343. <https://doi.org/10.33005/SITASI.V3I1.336>
- van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, 34(4–5), 221–235. <https://doi.org/10.1016/J.POETIC.2006.05.004>
- Wahyudi, R., Murdiyana, M., & Ikhbaluddin, I. (2024). Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis Kinerja Organisasi Menggunakan Cobit 2019 dan Balanced Scorecard (Studi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Kolaka Timur). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(2), 313–329. <https://doi.org/10.33701/JTKP.V6I2.4756>

