

LAYANAN PINDAH KE PONSEL, SIAPA YANG DITINGGALKAN?

Selasa, 15 September 2026 - Fuad Mushofa

Perempuan itu datang setengah tujuh pagi. Umurnya enam puluh tujuh, bawa map plastik, fotokopi kartu keluarga, dan KTP yang sudutnya sudah melengkung. Belum sempat ia duduk, petugas menyapa dengan ramah: "Bu, sekarang semua sudah online. Daftar lewat aplikasi dulu, ya."

Ia mengangguk. Bilang terima kasih. Lalu pulang, menunggu cucunya selesai sekolah, karena cuma cucunya yang bisa memasang aplikasi di ponselnya.

Cerita semacam ini bukan barang langka. Ia terjadi tiap hari di puskesmas, kantor kecamatan, loket perizinan kadang persis di bawah spanduk yang baru dipasang: "Layanan Kini Lebih Mudah."

Saya tidak sedang menolak digitalisasi. Sebaliknya, saya menganggapnya salah satu perbaikan paling nyata dalam pelayanan publik satu dekade terakhir. Antrean terpangkas. Setiap langkah proses tercatat, sehingga lebih sulit dipotong di tengah jalan. Warga tak perlu mengorbankan uangnya demi selembar surat. Ombudsman pun berkali-kali mendorongnya, karena memang banyak celah maladministrasi lama yang tertutup lewat cara ini.

Yang mengganjal buat saya cuma satu pertanyaan, dan pertanyaan itu hampir selalu absen di acara peluncuran aplikasi: lalu bagaimana dengan warga yang tidak ikut pindah?

Badan Pusat Statistik mencatat 72,78 persen penduduk Indonesia mengakses internet pada 2024, naik dari 69,21 persen setahun sebelumnya. Angka ini biasa dikutip sebagai bukti bahwa masyarakat sudah siap.

Coba balik pecahannya. Lebih dari seperempat penduduk negeri ini, puluhan juta orang, belum menyentuh internet sama sekali.

Mereka juga tidak tersebar acak. Pada 2025, baru 34,13 persen lansia yang mengakses internet. Di kota 42,52 persen, di desa tinggal 23,18 persen. Dibelah menurut ekonomi, jaraknya makin lebar: 65,99 persen pada kelompok dua puluh persen teratas, hanya 18,03 persen pada empat puluh persen terbawah.

Makin tua, makin jauh dari kota, makin tipis penghasilan makin besar kemungkinan seseorang tertinggal saat layanan berpindah ke layar. Padahal justru merekalah yang paling sering berurusan dengan negara. Mengurus bantuan sosial. Rujukan berobat. Sertifikat tanah. Akta kematian pasangan.

Ada juga salah kaprah yang menurut saya perlu diluruskan: punya ponsel dianggap sama dengan siap digital. BPS mencatat 52,23 persen lansia sudah punya telepon seluler. Tapi punya ponsel tidak otomatis berarti sanggup mengunggah swafoto sambil memegang KTP, mengejar kode OTP yang hangus dalam enam puluh detik, atau lolos verifikasi wajah yang gagal berulang kali karena matanya sudah berkabut karena katarak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menaruh kemudahan, keterjangkauan, dan perlakuan tidak diskriminatif sebagai asas pelayanan publik. Pasal 29 malah mewajibkan penyelenggara memberi perlakuan khusus kepada lansia, ibu hamil, anak-anak, penyandang disabilitas, dan korban bencana.

Dengan kacamata itu, kanal digital mestinya berstatus tambahan pilihan. Bukan pengganti yang menutup pintu akses pelayanan.

Di lapangan sering terjadi sebaliknya. Loker fisik pelan-pelan dikosongkan, formulir kertas dinyatakan tidak berlaku, dan warga yang datang langsung dipulangkan dengan satu kalimat: "Harus lewat aplikasi, Pak." Yang berlangsung di situ bukan inovasi, melainkan penyempitan akses. Penolakan seperti itu, kalau mau jujur menyebutnya, berpotensi masuk kategori penyimpangan prosedur bahkan tidak memberikan pelayanan.

Ada pula ongkos yang jarang dihitung siapa pun. Digitalisasi yang dikerjakan setengah hati sebenarnya memindahkan beban administrasi dari negara ke pundak warga. Dulu petugas yang mengetikkan data; sekarang warga sendiri. Kalau berkas gagal terunggah atau fotonya dinilai buram, warga pula yang disuruh mengulang. Instansi hemat waktu dan anggaran, warga menombok kuota, ongkos ke warnet, dan ongkos bolak-balik.

Di celah itu tumbuh pekerjaan baru: tukang daftarin online, tarif dua puluh sampai lima puluh ribu, mangkal persis di depan kantor pelayanan. Calo tidak pernah benar-benar hilang. Ia cuma ganti seragam jadi operator.

Saya sama sekali tidak mengusulkan kembali ke tumpukan map dan stempel basah. Yang saya usulkan sederhana: digitalisasi yang tidak menjadikan keterampilan digital sebagai tiket masuk.

Kanal non-digital harus tetap ada dan ditulis hitam di atas putih dalam standar pelayanan, lengkap dengan jam buka dan penanggung jawabnya. Kalau begitu, dilayani secara manual jadi hak yang bisa ditagih, bukan belas kasihan yang bergantung pada suasana hati petugas.

Sediakan juga pendamping digital di ruang layanan. Bukan satpam yang menunjuk kode QR di dinding, tapi orang yang benar-benar duduk dan menuntun sampai selesai.

Soal aplikasinya sendiri, ujilah aksesibilitasnya sebelum diluncurkan, dengan lansia dan penyandang disabilitas sebagai pengujinya bukan sesudah keluhan ramai di media sosial. Fitur pembaca layar dan teks alternatif itu murah kalau dipikirkan sejak awal, mahal kalau ditambah belakangan.

Dan ukuran keberhasilannya perlu diganti. Laporan digitalisasi selama ini ramai menyebut jumlah unduhan dan transaksi yang berhasil. Yang jauh lebih penting justru sisi sebaliknya: berapa permohonan yang gagal di tengah jalan, siapa saja yang gagal, dan apa yang instansi lakukan untuk mereka.

Satu lagi yang sering luput: kanal pengaduannya sendiri. Percuma menyediakan mekanisme keluhan yang cuma bisa dijangkau lewat internet, untuk orang-orang yang persoalannya justru tidak punya akses internet.

Layanan publik itu satu-satunya urusan di mana warga tidak bisa pindah ke penyedia lain kalau merasa ditelantarkan. Tidak ada kompetitor keluhan. Tidak ada alternatif kantor pertanahan. Karena itu beban pembuktiannya ada di negara, bukan di warga yang gagap menekan tombol.

Boleh jadi, maju atau tidaknya sebuah layanan tidak diukur dari secanggih apa tampilannya di ponsel anak muda perkotaan. Ia diukur dari apa yang terjadi pada perempuan enam puluh tujuh tahun dengan map plastik itu, waktu ia datang lagi besok pagi.