

MENDORONG LITERASI DIGITAL DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Kamis, 31 Oktober 2024 - Jabar

Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika menunjukkan data literasi digital di Indonesia berada pada kategori sedang pada tahun 2023. Status literasi digital menjadi indikator kemampuan individu atau kelompok untuk menggunakan teknologi digital secara efektif dan kritis. Keterampilan literasi digital akan memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan berbasis digital seperti permohonan layanan kependudukan dan pencatatan sipil, pengajuan izin atau pembayaran pajak secara online. Sementara itu literasi digital akan mendorong partisipasi publik dalam proses pemerintahan seperti penyampaian saran dan kritik atas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah.

Literasi digital masyarakat berhubungan erat dengan keberhasilan implementasi e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya e-government bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas seperti dengan penyediaan berbagai informasi secara online, sehingga masyarakat mudah mengakses data dan memahami kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Melalui literasi digital mendorong masyarakat untuk menilai dan menganalisa berbagai informasi yang disediakan oleh Pemerintah. Tantangan literasi digital di masyarakat yaitu, pertama akses internet yang tidak merata yang menghambat publik memanfaatkan berbagai kemudahan layanan diberikan oleh pemerintah. Kedua, rendahnya kemampuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi. Ketiga, ketersediaan perangkat seperti gawai yang tidak dimiliki oleh masyarakat pada umumnya khususnya kelompok masyarakat berpenghasilan rendah.

Strategi pemerintah untuk mendorong literasi digital dan mensukseskan e-government dapat dilakukan dengan pengembangan secara berjenjang infrastruktur digital mulai dari desa/kelurahan seperti akses internet dan gawai di tingkat RT/RW yang dapat diperoleh dengan mudah dan terbuka oleh masyarakat. Pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas pelayanan dalam sistem informasi pelayanan publik, integrasi data dan informasi antara berbagai pemangku kepentingan untuk dapat mengefektifkan informasi pelayanan yang diakses oleh masyarakat secara mudah dan terbuka oleh masyarakat. Edukasi masyarakat baik secara formal melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran di sekolah. Kemudian edukasi informasi dilakukan melalui penyuluhan secara berkala kepada masyarakat melalui kegiatan pemberdayaan masyarakat. Edukasi digital bermanfaat untuk mendorong masyarakat menggunakan dan memanfaatkan teknologi secara baik, mempunyai keamanan digital yang kuat, dan mempunyai etika dalam bersosial media (etika digital).

Mendorong literasi digital dalam pelayanan publik dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia melalui penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik setiap tahunnya. Salah satu indikatornya pemenuhan sistem informasi pelayanan publik elektronik oleh pemerintah. Hasil adanya peningkatan secara signifikan terhadap pemenuhan SIPP oleh penyelenggara layanan. Pemenuhan SIPP menjadi langkah krusial untuk meningkatkan literasi digital, sehingga masyarakat akan lebih siap untuk memanfaatkan berbagai layanan e-government, yang pada gilirannya akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Literasi digital menjadi pondasi untuk mendorong masyarakat yang lebih maju di masa yang akan datang.

Ditulis oleh

Florenyca Kezia Nuhan, Mahasiswa Magang STIA LAN

Kartika Purwaningtyas, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat