DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DAN HAK WARGA NEGARA

Rabu, 08 Juli 2026 - kepbabel

PERKEMBANGAN teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka kini beralih ke sistem digital melalui aplikasi, situs web, dan platform elektronik. Pemerintah meyakini bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat pelayanan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Komputer & Elektronik

Transformasi tersebut merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Mulai dari administrasi kependudukan, perizinan usaha, layanan kesehatan, hingga penerimaan peserta didik baru, hampir seluruh sektor pelayanan publik saat ini memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana utama pelayanan. Layanan Sosial

Di satu sisi, digitalisasi memang memberikan berbagai manfaat. Masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu berjam-jam mengantre di kantor pelayanan. Berbagai urusan administrasi dapat dilakukan dari rumah melalui telepon genggam atau komputer yang terhubung dengan internet. Selain itu, penggunaan sistem digital juga berpotensi meningkatkan transparansi karena proses pelayanan dapat dipantau secara lebih terbuka. Kebijakan Publik

Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, terdapat persoalan yang perlu mendapat perhatian serius, yaitu perlindungan hak-hak warga negara dalam pelayanan publik digital. Digitalisasi tidak boleh hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap warga negara tetap memperoleh pelayanan yang adil, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan. Etika

Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan akses digital. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, perangkat, maupun jaringan internet yang memadai untuk mengakses layanan elektronik. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, kelompok lanjut usia, maupun mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital sering kali menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan yang sepenuhnya berbasis teknologi. Akibatnya, digitalisasi yang seharusnya mempermudah pelayanan justru berpotensi menciptakan hambatan baru bagi sebagian warga negara. Masalah & Advokasi Sosial

Selain persoalan akses, transparansi dalam proses pengambilan keputusan juga menjadi isu penting. Dalam banyak

layanan digital, masyarakat hanya menerima hasil akhir tanpa memperoleh penjelasan yang memadai mengenai dasar keputusan yang diambil oleh sistem. Ketika suatu permohonan ditolak atau dinyatakan tidak memenuhi syarat, masyarakat sering kali tidak mengetahui alasan yang mendasarinya. Padahal, memperoleh informasi dan penjelasan yang jelas merupakan bagian dari hak warga negara dalam pelayanan publik.

Tantangan lainnya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat. Tidak sedikit warga yang mengalami kesulitan ketika ingin menyampaikan keluhan terkait layanan digital. Kanal pengaduan yang rumit, respons yang lambat, serta minimnya tindak lanjut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Dalam kondisi seperti ini, masyarakat tidak hanya kehilangan akses terhadap pelayanan, tetapi juga kehilangan kepastian mengenai mekanisme penyelesaian masalah yang mereka hadapi.

Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik harus ditempatkan sebagai sarana untuk memperkuat perlindungan hak warga negara, bukan sekadar alat modernisasi birokrasi. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap layanan digital memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan keadilan. Selain itu, penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan alternatif layanan bagi masyarakat yang belum mampu mengakses teknologi digital secara optimal.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pengawasan merupakan salah satu instrumen penting untuk memastikan terpenuhinya hak-hak warga negara. Salah satu lembaga yang memiliki kewenangan tersebut adalah Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Ombudsman merupakan lembaga negara yang berwenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di pusat maupun daerah.

Melalui fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman berperan dalam mencegah dan menindaklanjuti dugaan maladministrasi guna mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

pesatnya perkembangan teknologi, peran Ombudsman Republik Indonesia menjadi semakin penting. Pengawasan terhadap pelayanan publik tidak lagi hanya berfokus pada perilaku aparatur, tetapi juga mencakup sistem dan teknologi yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan.

Dalam konteks pelayanan publik digital, Ombudsman dapat melakukan pengawasan terhadap berbagai potensi

maladministrasi, seperti ketidakjelasan prosedur pelayanan, keterbatasan akses informasi, lambatnya tindak lanjut pengaduan masyarakat, hingga gangguan sistem yang berpotensi merugikan pengguna layanan.

Melalui fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman dapat memastikan bahwa transformasi digital tetap berjalan seiring dengan perlindungan hak-hak masyarakat.

Selain pengawasan oleh Ombudsman, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang berkualitas. Masyarakat dapat berperan aktif dengan menyampaikan laporan apabila menemukan dugaan maladministrasi atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Partisipasi masyarakat tidak hanya membantu mengidentifikasi berbagai persoalan yang terjadi dalam pelayanan publik, tetapi juga menjadi sarana kontrol sosial untuk mendorong penyelenggara layanan agar lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara.

Menurut penulis, digitalisasi pelayanan publik harus dipandang sebagai instrumen untuk memperkuat pemenuhan hak-hak warga negara, bukan sekadar sarana modernisasi administrasi pemerintahan. Kemudahan akses layanan harus diimbangi dengan keterbukaan informasi, perlindungan hak pengguna layanan, serta mekanisme pengawasan yang efektif. Layanan Sosial

Pemerintah juga perlu memastikan bahwa transformasi digital tidak meninggalkan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi maupun literasi digital. Selain itu, peningkatan edukasi digital kepada masyarakat dan penguatan sistem pengaduan yang mudah diakses perlu menjadi prioritas agar setiap warga negara dapat memperoleh pelayanan yang setara. Kebijakan Publik

Pada akhirnya, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak diukur dari banyaknya aplikasi yang dibuat atau layanan yang dialihkan ke sistem elektronik. Keberhasilan sesungguhnya terletak pada kemampuan negara untuk memastikan bahwa setiap warga negara tetap memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, dan menghormati hak-hak mereka. Sebab, teknologi yang baik bukanlah teknologi yang paling canggih, melainkan teknologi yang mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih adil, inklusif, dan manusiawi bagi seluruh masyarakat.**