TINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI DORONG PENGUATAN OTONOMI DIGITAL

Kamis, 21 Mei 2026 - Zaenal Arifin

Palembang - Wakil Ketua Ombudsman RI menegaskan pentingnya penguatan otonomi digital sebagai strategi masa depan pelayanan publik di Indonesia. Hal tersebut disampaikan saat menjadi narasumber dalam Seminar Nasional bertema “Desentralisasi Pelayanan Publik di Era Digital: Tantangan dan Masa Depan Otonomi Daerah” yang diselenggarakan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya di Gedung Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Kamis (21/5/2026).

Dalam paparannya bertajuk Blueprint Otonomi Digital: Masa Depan Desentralisasi Pelayanan Publik, Rahmadi menjelaskan bahwa transformasi digital harus mampu menghadirkan pelayanan publik yang inklusif, cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Menurut, paradigma pemerintahan daerah telah mengalami perubahan signifikan, dari birokrasi administratif konvensional menuju pelayanan digital yang terintegrasi dan partisipatif.

“Teknologi harus mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar modernisasi sistem, tetapi upaya menghadirkan pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel,” ujar Rahmadi.

Rahmadi menyampaikan terdapat sejumlah tantangan dalam implementasi otonomi digital, di antaranya kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, keterbatasan kapasitas SDM aparatur, ancaman keamanan data, tumpang tindih sistem pusat dan daerah, serta resistensi birokrasi terhadap perubahan budaya kerja.

Untuk itu, ia mendorong penguatan integrasi data antarinstansi, peningkatan kapasitas aparatur, serta pemerataan infrastruktur digital agar seluruh daerah memiliki kesempatan yang sama dalam menghadirkan layanan publik modern.

“Keberhasilan transformasi digital tidak diukur dari banyaknya aplikasi yang dibuat, tetapi sejauh mana pelayanan benar-benar dirasakan masyarakat secara merata,” katanya.

Rahmadi juga menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Sementara itu, Ketua Ombudsman RI Periode 2016-2021 Amzulian Rifai menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan cerminan tata kelola pemerintahan yang baik.

Menurut Amzulian, pelayanan publik yang baik umumnya berkorelasi dengan rendahnya praktik korupsi dan maladministrasi dalam birokrasi. Ia menilai digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting untuk meminimalisasi potensi penyimpangan dalam pelayanan kepada masyarakat.

“Kalau pelayanan publik baik, biasanya birokrasi juga baik dan penyelewengannya rendah. Maladministrasi sering menjadi pintu masuk korupsi,” ujar Amzulian.

Amzulian juga menyoroti perkembangan digitalisasi pelayanan publik yang telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini semakin mudah diakses masyarakat melalui sistem digital, mulai dari layanan transportasi, administrasi perusahaan, hingga layanan pengadilan.

Menurutnya, transformasi digital turut mendorong peningkatan transparansi dan efisiensi pelayanan publik sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada proses birokrasi yang panjang dan berbelit.

Selain itu, Amzulian menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada profesionalisme dan integritas aparatur negara.

Ia mengingatkan bahwa tantangan terbesar dalam reformasi birokrasi sering kali terletak pada kualitas sumber daya manusia dan perilaku koruptif yang masih terjadi di berbagai sektor.

“Lembaga pengawas, baik internal maupun eksternal, harus memiliki integritas yang kuat. Ombudsman hadir untuk

memastikan pelayanan publik berjalan sesuai prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas," katanya.

Turut hadir sebagai narasumber Akademisi Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Agus Ngadino serta sivitas akademika dan peserta seminar Mahasiswa/i Unsri.