

OMBUDSMAN RI DAN KOMDIGI BAHAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIGITAL

Kamis, 23 Juli 2026 - Imanda Kartika Sari

Jakarta - Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik digital dan pencegahan maladministrasi, Anggota Ombudsman RI, Partono menemui Menteri Komunikasi dan Digital, Meutya Hafid di Kantor Komdigi pada Kamis (23/7/2026).

Dalam pertemuan tersebut, Partono mengusulkan penguatan koordinasi antara Ombudsman RI dan Komdigi khususnya dalam percepatan penyelesaian laporan masyarakat serta penguatan kajian terhadap kualitas pelayanan publik digital. Menurutnya, sinergi antarlembaga menjadi penting untuk mendorong perbaikan layanan komunikasi dan informatika secara berkelanjutan.

"Kami berharap dengan penguatan koordinasi kami bisa mempercepat laporan yang disampaikan kepada kami dengan meningkatkan respons aduan dari masyarakat," ucap Partono.

Partono juga mengapresiasi capaian Komdigi dalam Hasi Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kementerian Komunikasi dan Digital karena sejak tahun 2022 hingga 2025, Komdigi mendapatkan hasil yang baik berupa Kualitas Tertinggi. Bahkan pada tahun 2025, Komdigi mendapatkan Opini Kualitas Tertinggi tanpa Maladministrasi dengan nilai akhir 91,41. Menurutnya, capaian tersebut menunjukkan komitmen Komdigi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Partono turut menyampaikan bahwa Ombudsman RI akan kembali melaksanakan Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada 2026 yang dijadwalkan berlangsung mulai Agustus hingga September. Penilaian tersebut menjadi bagian dari upaya Ombudsman RI untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengukuran aspek kepatuhan dan kualitas layanan pada kementerian, lembaga, serta pemerintah daerah.

Selain membahas penguatan koordinasi, Ombudsman RI juga menyoroti sejumlah isu strategis dalam pelayanan publik digital. Beberapa di antaranya meliputi pemerataan akses internet khususnya pada wilayah 3T (terdepan, terluar dan tertinggal), pemanfaatan Pusat Data Nasional (PDN) sebagai infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), interoperabilitas data, serta penguatan kanal pengaduan, termasuk layanan terkait pemblokiran konten dan perlindungan data pribadi.

"Dalam pemerataan akses internet, terdapat daerah yang mengalami keterbatasan akses internet sehingga pelayanan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan pelayanan desa belum dapat berjalan secara optimal. Dampaknya terhadap pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik," tambah Partono.

Menanggapi hal tersebut, Menteri Komunikasi dan Digital, Meutya Hafid menyambut baik penguatan sinergi antara Ombudsman RI dan Komdigi. Terkait permasalahan akses internet khususnya di wilayah 3T, Meutia memahami catatan yang disampaikan oleh Ombudsman RI dan berkomitmen untuk memperbaiki ke depannya.

"Kami terbuka terhadap masukan-masukan dari Ombudsman RI terkait layanan Komdigi maupun layanan pada ekosistem yang kami regulasikan. Terima kasih atas masukannya," ujar Meutya. (*)