

OMBUDSMAN DIY: LAYANAN PUBLIK DIGITAL DAN OFFLINE HARUS SEIMBANG

Kamis, 06 November 2025 - diy

Yogyakarta (ANTARA) - Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta menegaskan pentingnya menjaga keseimbangan antara layanan digital dan offline dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

"Meskipun mendorong digitalisasi layanan publik, instansi pemerintah tidak boleh menutup akses layanan secara tatap muka, terutama untuk layanan dasar, seperti administrasi kependudukan, kesehatan dan pendidikan," kata Kepala ORI Perwakilan DIY Muflihul Hadi pada Seminar Sinergi Digital Masyarakat Peduli Malaadministrasi (Sigma) di Kantor Dewan Perwakilan Daerah (DPD) RI DIY, Jumat.

Menurut dia, sebagian masyarakat masih belum memiliki gawai atau belum bisa menggunakan internet sehingga jangan sampai karena ingin terlihat modern dengan layanan daring, masyarakat justru menutup pintu pelayanan bagi masyarakat yang secara pendidikan dan informasi belum bisa mengaksesnya.

"Itu bisa menjadi malaadministrasi diskriminasi," katanya.

Ia mengatakan ORI DIY memiliki dua inovasi layanan untuk masyarakat, yakni berkaitan dengan penanganan cepat untuk laporan yang bersifat darurat, seperti listrik mati, air macet atau pelayanan kesehatan di rumah sakit.

"Laporan listrik mati atau air macet harus diselesaikan secara cepat, tidak bisa menunggu surat. Orang tidak mungkin menahan kebutuhan mendesak seperti itu. Kami berusaha menyelesaikannya pada hari yang sama," katanya.

Kemudian layanan "Mas Jempol" (Masyarakat Jemput Bola), layanan khusus untuk ibu hamil, penyandang disabilitas, dan lanjut usia di wilayah Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

"Masyarakat dari kelompok tersebut tidak perlu datang ke kantor Ombudsman, cukup menghubungi melalui WhatsApp dan petugas akan mendatangi," katanya.

Muflihul menegaskan bahwa posisi masyarakat dalam undang-undang pelayanan publik sangat strategis. Masyarakat tidak hanya berhak mengawasi, tetapi juga terlibat dalam penyusunan kebijakan, evaluasi, hingga pemberian penghargaan terhadap penyelenggaraan layanan publik.

"Sayangnya, dalam praktik di lapangan, pelibatan masyarakat seringkali hanya bersifat formalitas. Padahal, suara masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan," katanya.

Ia menyampaikan bahwa tidak semua pengaduan di ORI DIY terbukti sebagai malaadministrasi. Sekitar 20 hingga 30 persen pengaduan tidak terbukti.

"Biasanya karena masyarakat kurang informasi atau belum sabar menunggu proses yang sedang berjalan," katanya.

Pewarta : V001 dan Indra Kurniawan

Editor: Victorianus Sat Pranyoto

COPYRIGHT © ANTARA 2025

