

**AKSESIBILITAS MEKANISME PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BAGI PENYANDANG DISABILITAS DALAM PERSPEKTIF HAK ASASI
MANUSIA**

***ACCESSIBILITY OF PUBLIC SERVICE COMPLAINT MECHANISMS FOR
PERSONS WITH DISABILITIES FROM A HUMAN RIGHTS
PERSPECTIVE***

**Mutia Rizki HardiYanti, Fahira Salsabila Bartoniv, Nazirohtul Jannah dan
Meri Yarni**

Magister Ilmu Hukum Universitas Jambi

Korespondensi Penulis : mutiarizki492@gmail.com, meri_yarni@unja.ac.id

Citation Structure Recommendation :

HardiYanti, Mutia Rizki, Fahira Salsabila Bartoniv, Nazirohtul Jannah dan Meri Yarni.

*Aksesibilitas Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam
Perspektif Hak Asasi Manusia. Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.12 (2026).*

ABSTRAK

Tulisan ini membahas bagaimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta transformasi digital dalam pelayanan publik membawa perubahan besar yang diharapkan meningkatkan efisiensi, transparansi dan kualitas pelayanan publik. Namun, perubahan tersebut menimbulkan tantangan khususnya aksesibilitas bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas menghadapi hambatan akses pengaduan layanan publik, baik fisik maupun digital, yang menimbulkan diskriminasi digital dan menghambat pemenuhan hak pelayanan publik yang setara. Studi ini menyoroti pentingnya prinsip kesetaraan, non-diskriminasi dan aksesibilitas dalam mekanisme pengaduan berbasis digital, serta peran negara untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang inklusif dan mudah diakses oleh penyandang disabilitas agar hak-hak mereka terpenuhi secara efektif

Kata kunci: Diskriminasi Digital, Kelompok Rentan, Layanan Publik, Pengaduan, Digitalisasi, Kesetaraan Akses, Indonesia

ABSTRACT

This paper discusses how developments in information and communication technology and digital transformation in public services have brought about significant changes that are expected to improve the efficiency, transparency and quality of public services. However, these changes pose challenges, particularly in accessibility for vulnerable groups such as people with disabilities. People with disabilities face barriers to accessing public service complaints, both physical and digital, which give rise to digital discrimination and hinder the fulfillment of equal public service rights. This study highlights the importance of the principles of equality, non-discrimination and accessibility in digital-based complaint

Mutia Rizki HardiYanti, Fahira Salsabila Bartoniv, Nazirohtul Jannah dan Meri Yarni

Aksesibilitas Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Perspektif Hak Asasi Manusia

mechanisms, as well as the role of the state in providing complaint mechanisms that are inclusive and easily accessible to people with disabilities so that their rights are effectively fulfilled.

Keywords: Complaints, Digitalization, Digital Discrimination, Equal Access, Indonesia, Public Services, Vulnerable Groups

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi publik. Transformasi digital di sektor publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, perubahan ini juga menimbulkan tantangan tersendiri, terutama terkait dengan aksesibilitas bagi kelompok-kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas.

Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya merupakan perubahan teknis dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, tetapi juga merupakan perubahan sosial yang memengaruhi pola hubungan antara negara dan masyarakat. Digitalisasi mengubah cara warga memperoleh informasi, mengakses layanan, menyampaikan pengaduan, serta berinteraksi dengan lembaga negara. Dalam konteks tersebut, teknologi digital seharusnya dipahami sebagai instrumen sosial yang harus mendukung pemenuhan hak warga negara, bukan sebagai persyaratan baru yang justru membatasi akses kelompok tertentu terhadap pelayanan publik..

Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak dapat hanya diukur melalui kecepatan, efisiensi dan penggunaan teknologi, tetapi juga melalui kemampuan negara dalam menjamin kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas serta menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.¹ Penyandang disabilitas sering kali menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses pengaduan pelayanan publik, baik secara fisik maupun digital. Dalam konteks transformasi digital, aksesibilitas menjadi isu krusial yang perlu mendapat perhatian khusus agar tidak terjadi kesenjangan sosial yang semakin lebar.

¹ World Wide Web Consortium, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*, World Wide Web Consortium, Cambridge, 2024.

Meskipun teknologi menawarkan berbagai kemudahan, tidak semua layanan digital dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna disabilitas.²

Digitalisasi pelayanan publik tidak secara otomatis menghasilkan kesetaraan akses. Apabila sistem digital dirancang tanpa mempertimbangkan kebutuhan pengguna dengan disabilitas, digitalisasi justru dapat menciptakan bentuk eksklusif baru melalui ketidakmampuan mengakses situs web, aplikasi, formulir elektronik, maupun kanal pengaduan. Dengan demikian, transformasi digital harus ditempatkan dalam kerangka hak asasi manusia, bukan semata-mata sebagai inovasi administratif.³ Hambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan perangkat atau jaringan internet, tetapi juga mencakup desain teknologi yang tidak kompatibel dengan pembaca layar, tidak menyediakan navigasi melalui papan ketik, tidak memiliki teks alternatif, serta menggunakan bahasa dan prosedur yang sulit dipahami. Oleh karena itu, aksesibilitas digital harus dipahami sebagai bagian dari kewajiban negara untuk menjamin kesetaraan substantif.⁴

Pelayanan publik pada hakikatnya diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Oleh karena itu, prinsip aksesibilitas dan kesetaraan harus diterapkan tidak hanya dalam pemberian layanan publik, tetapi juga dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik. Pengaduan pelayanan publik merupakan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, keberatan, maupun laporan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Bagi penyandang disabilitas, keberadaan mekanisme pengaduan yang aksesibel memiliki arti penting karena menjadi instrumen untuk memperjuangkan hak-haknya ketika mengalami hambatan atau perlakuan diskriminatif dalam memperoleh pelayanan publik. Apabila sistem pengaduan tidak dirancang secara inklusif dan aksesibel, maka penyandang disabilitas akan mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan maupun memperoleh penyelesaian atas

² Aditya Sulthony Ahmad Khan, dkk., *Pelayanan Publik Inklusif di Era Digital: Studi Aksesibilitas Website Pemerintah Daerah bagi Penyandang Disabilitas*, PENA BANGSA: Bisnis dan Tata Kelola Publik Adaptif, Vol.1, No.2 (2025).

³ Paul T. Jaeger, *The Social Impact of an Accessible E-Democracy: Disability Rights Laws in the Development of the Federal E-Government*, Journal of Disability Policy Studies, Vol.15, No.1 (2004).

⁴ Gerard Goggin dan Karen Soldatić, *Automated Decision-Making, Digital Inclusion and Intersectional Disabilities*, New Media & Society, Vol.24, No.2 (2022).

permasalahan yang dihadapi. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pemenuhan hak atas pelayanan publik yang setara dan bertentangan dengan prinsip non-diskriminasi yang dijamin dalam peraturan perundang-undangan.⁵

Artikel mengenai aksesibilitas e-government di Indonesia menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah masih menghadapi persoalan berupa tidak tersedianya teks alternatif, fitur suara, serta desain yang dapat digunakan oleh penyandang disabilitas sensorik dan motorik. Oleh sebab itu, standar aksesibilitas perlu dimasukkan sejak tahap perencanaan, pengadaan, pengembangan, hingga evaluasi layanan digital.⁶

Hal ini dijamin dalam Pasal 28H ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 *"Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan."* Serta juga Pasal 28I ayat (2) UUD 1945 menjamin hak penyandang disabilitas dengan memberikan perlindungan hukum dari segala bentuk diskriminasi. Pasal tersebut berbunyi *"Setiap orang berhak bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif atas dasar apa pun dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan yang bersifat diskriminatif itu."*⁷

Secara Normatif, Indonesia memang telah memiliki landasan hukum yang kuat seperti UUD 1945 Pasal 28A–28J dan UU No. 39 Tahun 1999 tentang HAM, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi perlindungan bagi kelompok rentan masih menghadapi tantangan serius, baik dari aspek struktural maupun kultural. Model medis memandang disabilitas terutama sebagai persoalan keterbatasan individu yang disebabkan oleh kondisi fisik, mental, intelektual, atau sensorik. Dalam model tersebut, perhatian cenderung diarahkan pada upaya memperbaiki, mengobati, atau menyesuaikan individu agar mampu mengikuti struktur sosial yang telah tersedia.⁸

⁵ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2017.

⁶ Widya Cancer Rusnita, dkk., *Digital Inclusion and Accessibility E-Government in the Padang City*, Prosiding AAPA-EROPA-AGPA-IAPA International Conference 2024: Towards World Class Bureaucracy (2024).

⁷ Andrea Broderick, *The Long and Winding Road to Equality and Inclusion for Persons with Disabilities: The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*, Intersentia, Cambridge, 2015.

⁸ Michael Oliver, *Understanding Disability: From Theory to Practice*, Macmillan Press, Houndmills, 1996.

Sebaliknya, model sosial memandang disabilitas sebagai hasil interaksi antara kondisi individu dan hambatan yang diciptakan oleh lingkungan sosial. Seseorang menjadi tidak mampu berpartisipasi secara penuh bukan hanya karena kondisi tubuhnya, tetapi juga karena lingkungan, kebijakan, infrastruktur, komunikasi dan institusi sosial tidak menyediakan akomodasi yang layak. Negara memiliki kewenangan untuk menetapkan prosedur, menentukan persyaratan, mengelola data, memproses laporan dan mengambil keputusan atas pengaduan masyarakat. Sementara itu, masyarakat berada dalam posisi sebagai pihak yang membutuhkan layanan dan harus mengikuti sistem yang ditetapkan oleh penyelenggara. Dalam kondisi tersebut, penyandang disabilitas dapat mengalami ketergantungan pada keluarga, pendamping, petugas, atau organisasi sosial untuk menyampaikan pengaduan. Ketergantungan tersebut memiliki dua konsekuensi sosial.⁹

Penyandang disabilitas didefinisikan dalam pasal 1 ayat 3 UU No. 39 Tahun 1999 tentang HAM yang berbunyi *“Diskriminasi adalah setiap pembatasan, pelecehan, atau pengucilan yang langsung ataupun tak langsung didasarkan pada pembedaan manusia atas dasar agama, suku, ras, etnik, kelompok, golongan, status sosial, status ekonomi, jenis kelamin, bahasa, keyakinan politik, yang berakibat pengurangan, penyimpangan atau penghapusan pengakuan, pelaksanaan atau penggunaan hak asasi manusia dan kebebasan dasar dalam kehidupan baik individual maupun kolektif dalam bidang politik, ekonomi, hukum, sosial, budaya dan aspek kehidupan lainnya.”*

Selain UU HAM, sejumlah undang-undang sektoral juga memperkuat perlindungan terhadap kelompok rentan, di antaranya :

1. UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang menjamin hak penyandang disabilitas untuk memperoleh pendidikan, pekerjaan, aksesibilitas dan partisipasi dalam masyarakat secara setara.¹⁰

⁹ Michael Lipsky, *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York, 1980.

¹⁰ Gauthier de Beco, *Disability in International Human Rights Law*, Oxford University Press, Oxford, 2021.

2. UU Nomor 23 Tahun 2002 jo. UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, yang memberikan jaminan atas perlindungan anak dari kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi.
3. UU Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang menegaskan hak fakir miskin dan kelompok rentan untuk mendapatkan bantuan sosial dari negara.
4. UU Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang mengatur hak lansia atas kesejahteraan, pelayanan sosial dan kesehatan.

Dalam hal ini, salah satu dari golongan kelompok rentan yang diangkat adalah penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dapat berhalangan dalam berpartisipasi penuh dan efektif di lingkungan sosial. Penyandang disabilitas dijamin oleh UU No. 8 Tahun 2016.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, ketentuan sanksi hanya diatur terhadap tindakan yang menghalang-halangi pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, undang-undang tersebut belum mengatur secara khusus mekanisme pengaduan publik yang dapat digunakan oleh Penyandang Disabilitas apabila hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik tidak terpenuhi.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 telah mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan aksesibilitas dan akomodasi yang layak bagi Penyandang Disabilitas, undang-undang tersebut belum mengatur secara jelas mekanisme pengaduan yang dapat ditempuh apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan. Ketiadaan prosedur pengaduan yang aksesibel bagi Penyandang Disabilitas berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum serta melemahkan penegakan hak-hak mereka dalam pelayanan publik. Akibatnya, Penyandang Disabilitas mengalami kesulitan untuk mengajukan keberatan atau memperoleh pemulihan atas hak yang tidak terpenuhi.

Dalam konteks Indonesia, kesenjangan digital penyandang disabilitas dipengaruhi oleh rendahnya kepemilikan perangkat, keterjangkauan biaya,

keterbatasan keterampilan digital, minimnya teknologi asistif, lemahnya perlindungan keamanan digital, serta belum optimalnya dukungan kebijakan. Persoalan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak dapat dipisahkan dari aspek sosial, ekonomi, teknologi dan hukum.¹¹

Keberhasilan pelayanan publik inklusif sangat dipengaruhi oleh kemampuan birokrasi dalam menerjemahkan aturan ke dalam praktik. Edward III mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana dan struktur birokrasi. Aspek komunikasi berkaitan dengan kejelasan informasi mengenai hak, prosedur, persyaratan, batas waktu dan tahapan penyelesaian pengaduan. Informasi harus tersedia dalam format yang mudah dipahami, seperti teks sederhana, audio, video dengan takarir, bahasa isyarat dan dokumen yang kompatibel dengan pembaca layar. Komunikasi yang tidak aksesibel dapat menghambat penyandang disabilitas sejak tahap awal.¹²

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan kepustakaan (bahan hukum) yang mencakup: penelitian asas-asas hukum, sistematika hukum, sinkronisasi hukum secara horizontal dan vertikal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.¹³ Penelitian ini meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran). Oleh karena itu, maka dibentuk rumusan masalah sebagaimana berikut :

1. Bagaimana bentuk diskriminasi digital yang dialami penyandang disabilitas dalam mengakses layanan pengaduan pelayanan publik di Indonesia berdasarkan UU No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas ?
2. Bagaimana peran dan tanggung jawab negara dalam menyediakan mekanisme alternatif guna menjamin pemenuhan hak Penyandang Disabilitas dalam sistem pengaduan pelayanan publik berbasis digital?

¹¹ Sari Dewi Poerwanti, dkk., *Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*, Journal of Urban Sociology, Vol.7, No.1 (2024).

¹² George C. Edwards III, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Press, Washington, D.C, 1980.

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009.

B. PEMBAHASAN

1. Bentuk Diskriminasi Digital yang Dialami Penyandang Disabilitas dalam Akses Pengaduan Layanan Publik di Indonesia Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2016.

Pengaduan pelayanan publik ramah kelompok rentan merupakan layanan yang ditujukan untuk meratakan pengaduan bahwa semua masyarakat termasuk mereka yang berada dalam kondisi rentan dapat mengakses pengaduan pelayanan secara adil dan setara. Kelompok rentan yang dimaksud salah satunya penyandang disabilitas ini sering kali menghadapi kesulitan lebih besar dalam mendapatkan layanan publik yang memadai. Tujuan dari layanan ini adalah memberikan kemudahan akses dan memastikan tidak ada hambatan yang menghalangi mereka dalam memenuhi kesulitan maupun hak mereka atas pengaduan pelayanan publik seperti penyediaan fasilitas yang mudah diakses, pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan khusus dan pendekatan yang lebih humanis agar setiap individu dapat merasa dilibatkan secara setara.

Secara Normatif, hak pelayanan publik bagi Penyandang Disabilitas diuraikan pada Pasal 19 UU 8/2016 Penyandang Disabilitas yang menentukan bahwa “Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas terdiri dari hak :

- a. Memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
- b. Pendampingan, penerjemahan dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Berdasarkan hak tersebut, jelas bahwa Penyandang Disabilitas harus mendapatkan akomodasi yang layak secara optimal dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses. Instansi swasta dan Instansi Pemerintah tidak boleh mengenyampingkan semua hak tersebut.

Lalu mengenai pelaksanaan hak Pelayanan Publik, salah satunya diatur pada Pasal 105 UU 8/2016 Penyandang Disabilitas yang menentukan bahwa :

- a. Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyediakan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) termasuk pelayanan jasa transportasi publik.
- c. Pelayanan Publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk Pelayanan Publik.
- d. Pendanaan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas bersumber dari:
 1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 2. Anggaran dan pendapatan belanja daerah; dan/atau
 3. Anggaran korporasi atau badan hukum yang menyelenggarakan Pelayanan Publik.¹⁴

Selain itu, Penyelenggaraan layanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan sendiri terkhususnya penyandang disabilitas didasarkan pada lima aspek utama yang menjadi fokus dalam pelaksanaannya yaitu (1) kebijakan dan kepemimpinan; (2) aksesibilitas fisik; (3) aksesibilitas informasi dan komunikasi; (4) akomodasi yang layak; (5) sumber daya manusia.¹⁵ Namun, dalam hal ini pengaduan atas pelayanan publik terkhususnya dari penyandang disabilitas masih belum memadai. Hal ini difaktorkan sebagai berikut :

¹⁴ Robby Prima Panggabean, *Kebijakan Pemerintah Atas Hak Pelayanan Publik dalam Hal Administratif bagi Penyandang Disabilitas*, Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, Vol.8, No.1 (2026).

¹⁵ Silmah Salsabilla Indriani dan Singgih Manggalou, *Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*, Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced, Vol.3, No.1 (2025).

1. Kurangnya ketersediaan sarana dan prasana penunjang kebutuhan disabilitas.
2. Dimensi kualitas pelayanan dimana tangible (bukti fisik), reliability (keandalan) dan empathy (empati) masih tergolong kurang baik karena belum optimal dalam penyediaan sarana prasarana.
3. Rendahnya pemahaman serta kesadaran pegawai dan minimnya perhatian khusus terhadap kebutuhan penyandang disabilitas.¹⁶
4. Eksklusi karena desain layanan tidak aksesibel, misalnya situs atau aplikasi yang tidak ramah bagi penyandang disabilitas, lansia, atau pengguna dengan keterbatasan literasi digital.

Dalam ranah administrasi publik, aksesibilitas digital memiliki peran strategis karena menjamin pemenuhan hak warga negara atas layanan publik tanpa diskriminasi, menjadi indikator akuntabilitas pemerintah dalam mewujudkan inclusive governance, serta membantu mengurangi kesenjangan digital, terutama dalam situasi krisis ketika layanan daring menjadi satu-satunya saluran utama. Literatur administrasi publik modern menekankan bahwa penciptaan nilai publik tidak hanya berupa efisiensi, tetapi juga keterlibatan dan inklusivitas. Oleh karena itu, kegagalan menyediakan aksesibilitas digital dapat dianggap sebagai kegagalan administrasi publik dalam menciptakan nilai publik bagi semua warga negara.¹⁷

5. Kecemasan Kelompok Rentan terhadap Teknologi Digital

Banyak orang dalam kelompok rentan mungkin merasa cemas dan tidak yakin terkait dengan teknologi digital. Ketidakpastian ini sering kali muncul jika mereka tidak memiliki literasi digital yang memadai. Diperlukannya Literasi digital adalah kunci untuk mengatasi perasaan cemas dan ketidakpastian terkait teknologi digital.

¹⁶ Firda Silvia Pramashela dan Hadiyanto Abdul Rachim, *Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*, Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial, Vol.4, No.2 (2021).

¹⁷ Indri Dwi Apriliyanti, Bevaola Kusumasari, Agus Pramusinto dan Widodo Agus Setianto, *Digital Divide in ASEAN Member States: Analyzing the Critical Factors for Successful E-Government Programs*, Online Information Review, Vol.45, No.2 (2021).

Melalui pendidikan literasi digital, individu dalam kelompok rentan dapat memahami risiko daring, belajar bagaimana melindungi privasi mereka dan merasa lebih aman saat berinteraksi dengan teknologi digital.¹⁸

6. Terdapat kekhawatiran bahwa pengaduan tidak akan tersampaikan atau diproses dengan baik akibat hambatan teknis yang mereka alami. Penyandang disabilitas sering merasa tidak yakin apakah informasi yang mereka kirim telah diterima secara benar oleh sistem atau dipahami oleh petugas yang menangani pengaduan.
7. Kecemasan lainnya berkaitan dengan privasi dan keamanan data pribadi. Sebagian penyandang disabilitas khawatir bahwa data pribadi atau informasi mengenai kondisi disabilitas mereka dapat disalahgunakan, disebarluaskan tanpa izin, atau menimbulkan stigma sosial. Kekhawatiran ini dapat mengurangi keinginan mereka untuk menggunakan kanal pengaduan digital.

Tanggung jawab negara dalam digitalisasi pelayanan publik dapat dianalisis melalui tiga kewajiban utama, yaitu menghormati, melindungi dan memenuhi hak penyandang disabilitas. Kewajiban menghormati berarti negara tidak boleh membuat kebijakan yang secara langsung mengecualikan penyandang disabilitas. Kewajiban melindungi mengharuskan negara mengawasi penyelenggara layanan, sedangkan kewajiban memenuhi menuntut penyediaan infrastruktur, akomodasi yang layak, bantuan teknis, serta kanal pengaduan alternatif

Diskriminasi digital dapat berbentuk diskriminasi langsung maupun tidak langsung. Diskriminasi langsung terjadi ketika penyandang disabilitas secara terbuka tidak dapat menggunakan suatu layanan karena adanya pembatasan tertentu. Sementara itu, diskriminasi tidak langsung terjadi pada saat suatu sistem diterapkan secara seragam kepada semua orang,

¹⁸ Lidija Pavić-Rogošić, Ksenija Vorberger, Žarko Čizmar, Nikolina Žajdela Hrustek, Antonela Čizmešija, Valentina Kirinić, Diana Šimić, Nina Begičević Ređep dan Marijan Frković, *Digitalna.hr Project – Ideas, Implementation and Activities for Integrating Vulnerable Groups into the Digital Society*, Croatian Regional Development Journal, Vol.3, Issue 2 (Desember 2022).

tetapi dalam praktiknya menimbulkan dampak yang lebih berat bagi penyandang disabilitas.¹⁹

Dari sisi psikologis, penyandang disabilitas juga dapat mengalami kurangnya kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi digital, terutama bagi mereka yang memiliki akses terbatas terhadap pendidikan dan pelatihan teknologi. Pengalaman gagal menggunakan aplikasi atau situs web sebelumnya dapat meningkatkan rasa takut melakukan kesalahan dan akhirnya membuat mereka enggan menyampaikan pengaduan. Aksesibilitas digital setidaknya harus memperhatikan empat prinsip, yaitu informasi harus dapat dipersepsi, sistem dapat dioperasikan, isi dapat dipahami dan teknologi dapat digunakan secara andal. Prinsip tersebut dikenal sebagai prinsip *perceivable*, *operable*, *understandable* dan *robust* dalam standar aksesibilitas web. Aksesibilitas digital setidaknya harus memperhatikan empat prinsip, yaitu informasi harus dapat dipersepsi, sistem dapat dioperasikan, isi dapat dipahami dan teknologi dapat digunakan secara andal. Prinsip tersebut dikenal sebagai prinsip *perceivable*, *operable*, *understandable* dan *robust* dalam standar aksesibilitas web.²⁰

Kecemasan tersebut berdampak pada rendahnya partisipasi penyandang disabilitas dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik. Akibatnya, berbagai permasalahan yang mereka hadapi dalam memperoleh layanan publik sering kali tidak terdokumentasikan dan tidak mendapatkan tindak lanjut yang memadai.

Inisiatif pendidikan literasi digital harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus kelompok rentan. Kekhawatiran akan privasi adalah hal yang wajar. Penting untuk menjelaskan bagaimana data pribadi digunakan oleh layanan digital dan bagaimana mereka dapat secara aktif mengontrol privasi mereka. Meningkatkan transparansi dan kontrol atas data pribadi adalah aspek penting dalam pendidikan literasi digital.²¹

¹⁹ Franziska Felder, dkk., *Disability Law and Human Rights: Theory and Policy*, Palgrave Macmillan, Cham, 2022.

²⁰ Olga Kolotouchkina, dkk., *Smart Cities, the Digital Divide and People with Disabilities*, Cities, Vol.123 (2022).

²¹ S. Venkatesan, *Digital Literacy in People with Disabilities: An Overview and Narrative Review*. Global Journal of Arts Humanity and Social Sciences, Vol.3, No.12 (2023).

Penyandang disabilitas seringkali menghadapi hambatan yang unik. Teknologi digital sering kali tidak dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan mereka dan ini dapat mencakup hal-hal seperti aksesibilitas web yang buruk atau kurangnya perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, masyarakat pedesaan sering kali terabaikan dalam perubahan teknologi digital. Infrastruktur digital mungkin kurang berkembang di daerah pedesaan dibandingkan dengan kota-kota besar, yang menyebabkan kesenjangan akses digital antara daerah perkotaan dan pedesaan.²²

Kurangnya konten yang relevan dan disesuaikan dengan kebutuhan kelompok rentan juga menjadi salah satu faktor pengaduan pelayanan publik. Misalnya, tidak ada cukup banyak konten yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas, seperti teks alternatif untuk gambar atau konten yang dijelaskan dengan kata-kata. Selain itu, keamanan digital juga menjadi perhatian khusus. Kelompok rentan sering kali rentan terhadap penipuan dan ancaman keamanan digital karena kurangnya pemahaman tentang cara melindungi diri mereka sendiri secara online.

Temuan mengenai tidak optimalnya fitur aksesibilitas pada platform pemerintah menunjukkan bahwa persoalan digitalisasi tidak berhenti pada ketersediaan layanan daring. Layanan tersebut harus dirancang berdasarkan standar teknis dan diuji secara berkala dengan melibatkan penyandang disabilitas sebagai pengguna. Pengujian oleh pengguna penting dilakukan karena kepatuhan formal terhadap standar teknis belum selalu menjamin kemudahan penggunaan dalam praktik.²³

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, perlu ada upaya kolaboratif antara pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta. Meningkatkan aksesibilitas infrastruktur digital, memberikan pelatihan literasi digital dan membuat peraturan yang lebih inklusif adalah langkah-langkah penting. Yang terpenting, mendengarkan suara kelompok rentan dan mengintegrasikan perspektif mereka dalam pengembangan teknologi dan kebijakan dapat membantu mencapai inklusi digital yang lebih besar.

²² N.Amba dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*, Jurnal Administrasi Terapan, Vol.2, No.1 (2023).

²³ Aditya Sulthony Ahmad Khan, dkk., *Op.Cit.*.

Adopsi teknologi digital seharusnya tidak meninggalkan kelompok rentan. Dengan mengatasi hambatan yang mereka hadapi, kita dapat memastikan bahwa perkembangan teknologi ini bermanfaat bagi semua orang, sehingga tidak ada yang tertinggal di era digital ini.

Dari aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi, informasi pelayanan dapat diakses oleh semua pengunjung, termasuk penyandang disabilitas. Tersedia aplikasi *Hear Me* untuk mengubah teks atau suara menjadi bahasa isyarat, serta komputer NVDA yang mengubah teks menjadi suara. Laman web dan aplikasi seluler juga dapat diakses oleh semua pengguna, dengan web yang bisa dioperasikan menggunakan keyboard dan dilengkapi fitur pengubah teks menjadi suara. Rambu dan marka memenuhi kriteria yang ditetapkan. Di media sosial, gambar dilengkapi dengan deskripsi alternatif, menggunakan font mudah dibaca, ukuran besar dan warna kontras. Konten juga memuat informasi untuk kelompok rentan. Layanan pengaduan tersedia melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, surat, situs web, aplikasi seluler dan *WhatsApp Information Center*.

Dari aspek sumber daya manusia, telah dilaksanakan pelatihan pelayanan kelompok rentan bagi seluruh petugas layanan, yang mencakup rencana pelatihan bahasa isyarat. Selain itu, telah ditetapkan kode etik layanan kelompok rentan yang wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai. Untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan publik ramah kelompok rentan pada Dsperpusip Jatim, penelitian ini menggunakan teori implementasi dari George C. Edward III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

2. Peran dan Tanggung Jawab Negara dalam Menyediakan Mekanisme Alternatif Guna Menjamin Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas dalam Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Digital

Negara memiliki peran konstitusional dan normatif menyediakan tindakan afirmatif dalam digitalisasi layanan pengaduan publik agar tidak memperbesar ketimpangan bagi Penyandang disabilitas dengan literasi digital rendah. Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan,

tetapi juga sebagai perancang kebijakan yang menentukan arah transformasi pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Melalui panduan pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan digital, pemerintah dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Implementasi kebijakan dalam pelayanan publik bagi kelompok rentan merupakan manifestasi nyata dari tanggung jawab negara dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh warga negara.

Meningkatnya berbagai jumlah aplikasi digital yang dikembangkan oleh instansi pemerintah menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya diikuti dengan perencanaan, integrasi dan evaluasi yang memadai. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, termasuk Penyandang Disabilitas, dalam mengakses layanan maupun menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diterimanya. Fragmentasi aplikasi dan minimnya evaluasi terhadap efektivitas penggunaannya dapat menjadi hambatan tersendiri bagi kelompok rentan yang memerlukan aksesibilitas dan kemudahan dalam penggunaan teknologi digital.

Dalam konteks tersebut, ketentuan Pasal 106 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas menegaskan sebagai berikut :

- a. Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib menyebarluaskan dan menyosialisasikan Pelayanan Publik yang mudah diakses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 kepada Penyandang Disabilitas dan masyarakat.
- b. Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyediakan panduan Pelayanan Publik yang mudah diakses oleh Penyandang Disabilitas.

Kewajiban tersebut tidak hanya terbatas pada pemberian informasi mengenai layanan publik, tetapi juga mencakup penyediaan informasi yang jelas mengenai mekanisme pengaduan yang dapat digunakan apabila hak-hak Penyandang Disabilitas tidak terpenuhi.

Oleh karena itu, kewajiban sosialisasi dan penyediaan panduan yang diatur dalam Pasal 106 UU Penyandang Disabilitas harus dimaknai sebagai bagian dari tanggung jawab negara untuk memastikan bahwa setiap Penyandang Disabilitas mengetahui, memahami dan mampu mengakses seluruh mekanisme pengaduan yang tersedia, baik yang berbasis digital maupun non-digital, sehingga prinsip aksesibilitas, kesetaraan dan non-diskriminasi dalam pelayanan pengaduan publik dapat terwujud secara efektif.

Yang sebelumnya pelayanan pengaduan publik masih dilakukan secara langsung/manual (dapat datang langsung ke kantor, menulis surat, menghubungi telepon, atau menggunakan sms). Namun kini, ketika layanan publik secara keseluruhan mulai beralih ke sistem digital. Akibatnya, muncul tantangan baru yang tak bisa diabaikan, yaitu kesenjangan akses teknologi antar kelompok masyarakat. Transformasi digital telah mengubah banyak aspek pelayanan publik. Pemerintah perlu mendorong sistem berbasis aplikasi dan layanan daring agar proses pendaftaran, pembayaran dan klaim menjadi lebih efisien. Dari sisi teknis, ini adalah inovasi penting. Namun, perlu disadari bahwa tidak semua warga memiliki akses dan kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi. Celah ini kemudian melahirkan ketimpangan baru dalam sistem yang seharusnya bersifat inklusif.

Para penyandang disabilitas sering kali mendapatkan perlakuan yang belum memadai terkhususnya dalam hal pengaduan pelayanan publik. Oleh karena itu negara perlu melakukan sosialisasi untuk para penyandang disabilitas terkhususnya terkait Pendekatan literasi digital yang berfokus pada keamanan online dapat membantu mengatasi hambatan hambatan ini dan memberikan mereka alat untuk melindungi diri mereka sendiri secara online. Pendidikan literasi digital yang efektif harus dimulai dengan memperkenalkan kelompok rentan pada berbagai keamanan digital yang mungkin mereka hadapi.

Regulasi yang berkaitan tentang pelayanan publik telah memberikan dasar hukum untuk pelaksanaan kebijakan inklusif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, misalnya, menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus memenuhi prinsip nondiskriminasi dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas memberikan mandat kuat bagi penyedia layanan publik untuk mengakomodasi kebutuhan khusus kelompok disabilitas.²⁴

Namun, Penyandang disabilitas seringkali terhambat oleh berbagai faktor, mulai dari rendahnya kapasitas organisasi masyarakat, stigma sosial, hingga mekanisme pemerintahan yang kurang terbuka terhadap kritik. Banyak forum konsultasi publik hanya dihadiri kelompok dominan tanpa melibatkan suara kelompok minoritas yang terdampak langsung oleh kebijakan. Hal ini dapat menciptakan ilusi partisipasi tanpa menghasilkan perubahan substantif. Oleh karena itu, diperlukannya pendekatan *inclusive governance* yang menjamin partisipasi bermakna (*meaningful participation*) dengan mekanisme yang adaptif terhadap keterbatasan peserta, seperti penggunaan bahasa sederhana, media visual, atau pendampingan khusus bagi penyandang disabilitas.

Dalam konteks pemenuhan hak penyandang disabilitas, Mahkamah Konstitusi melalui Putusan Nomor 130/PUU-XXIII/2025 memberikan penegasan mengenai pengakuan terhadap penyandang penyakit kronis sebagai penyandang disabilitas. Putusan tersebut pada pokoknya membuka ruang bagi seseorang dengan penyakit kronis untuk ditetapkan sebagai penyandang disabilitas berdasarkan hasil asesmen medis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang inklusif tidak hanya berkaitan dengan penyediaan akses fisik, tetapi juga mencakup pengakuan dan pemenuhan kebutuhan individu berdasarkan kondisi dan hambatan yang dialaminya.

²⁴ Heru Nurasa, dkk., *Organization Ecosystem for Inclusive Development in Indonesia: A Bibliometric Analysis and Literature Review*, Cogent Social Sciences, Vol.10, No.1 (2024).

Selain dukungan kelembagaan, faktor sumber daya manusia (SDM) juga sangat menentukan efektivitas partisipasi inklusif. Aparatur pemerintah perlu memiliki kapasitas dan sensitivitas sosial terhadap kebutuhan kelompok rentan. Banyak kegagalan implementasi terjadi karena rendahnya pemahaman aparat terhadap konsep hak-hak disabilitas dan kesetaraan gender. Pelatihan berperspektif inklusif serta penguatan etika pelayanan publik dapat menjadi langkah kunci dalam membangun budaya birokrasi yang responsif terhadap prinsip inklusivitas. Dengan SDM yang inklusif, kebijakan publik akan lebih mudah diterjemahkan menjadi tindakan konkret yang berdampak sosial nyata.

Kebijakan inklusi digital harus disertai indikator yang terukur, seperti persentase aplikasi pemerintah yang memenuhi standar aksesibilitas, jumlah kanal pengaduan non-digital, waktu penyelesaian pengaduan penyandang disabilitas, serta tingkat keterlibatan organisasi penyandang disabilitas dalam proses perancangan layanan. Tanpa indikator tersebut, kewajiban aksesibilitas berisiko berhenti pada pernyataan normatif.²⁵

Dalam konteks implementasi di Indonesia, tantangan dalam mewujudkan aksesibilitas dan partisipasi seringkali berkaitan dengan mindset birokrasi yang masih *top-down*. Pemerintah cenderung memandang masyarakat sebagai penerima layanan, bukan mitra dalam pembangunan. Model partisipasi yang bersifat konsultatif jarang berkembang menjadi dialog dua arah yang partisipatif. Akibatnya, banyak kebijakan publik yang gagal menjangkau kelompok paling rentan terkhususnya penyandang disabilitas karena tidak melibatkan mereka secara nyata dalam prosesnya. Transformasi tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada *citizen-centric governance* menjadi keharusan agar kebijakan inklusif dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.²⁶

²⁵ Gatot Hery Djatmiko, dkk., *Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance*, Sustainability, Vol.17, No.7 (2025).

²⁶ Syaza Chairunnisa dan Eko Budi Sulistio, *Analisis Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*, Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol.7, No.2 (2025).

Kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah perlu dievaluasi untuk mengetahui dampak yang ditimbulkannya terhadap masyarakat. Evaluasi dampak kebijakan terhadap penyandang disabilitas memiliki keterkaitan erat dengan prinsip keadilan sosial. Setiap kebijakan publik yang mengatasnamakan inklusivitas perlu diuji melalui berbagai indikator dampak sosial untuk memastikan bahwa implementasinya benar-benar memberikan manfaat dan meningkatkan kualitas hidup kelompok rentan, khususnya penyandang disabilitas. Evaluasi ini dapat menggunakan pendekatan *social impact assessment* yang mengukur sejauh mana kebijakan memberikan manfaat langsung, meminimalkan risiko eksklusi, serta memperbaiki akses terhadap layanan dasar. Dengan menempatkan dampak sosial sebagai ukuran utama keberhasilan, pemerintah dapat lebih mudah mengidentifikasi ketidakseimbangan implementasi dan menyesuaikan kebijakan secara adaptif.²⁷

Berdasarkan hal tersebut, negara perlu melakukan peran dalam menyediakan tindakan Alternatif agar memadainya pengaduan pelayanan publik digital, yakni sebagai berikut :

- a. Penyediaan infrastruktur dasar dan akses terjangkau : Negara wajib memperluas jaringan internet dan infrastruktur pendukung di wilayah tertinggal serta menjamin keterjangkauan perangkat dan kuota bagi rumah tangga berpenghasilan rendah. Upaya ini mengurangi hambatan fisik akses layanan digital.
- b. Regulasi pro-inklusi dan standar aksesibilitas : Pemerintah perlu menetapkan standar desain dan aksesibilitas (misalnya, WCAG untuk situs/aplikasi, bahasa sederhana, antarmuka suara) serta mewajibkan audit kepatuhan bagi aplikasi layanan publik agar penyandang disabilitas, lanjut usia dan pengguna dengan literasi rendah dapat menggunakan layanan.

²⁷ Ditasman, dkk., *Keadilan Sosial dalam Administrasi Publik: Membangun Masyarakat yang Adil dan Inklusif*, SENGKUNI Journal (Social Science and Humanities Studies), Vol.4, No.2 (2023).

Selain aspek infrastruktur dan aksesibilitas, keamanan serta privasi juga menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan teknologi digital bagi kelompok rentan. Menurut [nama penulis jurnal], dalam konteks akses terhadap pelayanan publik, kelompok rentan mengharapkan agar pemanfaatan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan, tetapi juga mampu menjamin keamanan dan privasi mereka. Hal tersebut mencakup perlindungan terhadap data pribadi serta penerapan sistem keamanan daring yang kuat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang inklusif dan kolaboratif untuk memastikan bahwa perkembangan teknologi digital dapat memberikan manfaat yang setara bagi seluruh masyarakat.

Upaya tersebut tidak dapat dilakukan oleh pemerintah semata, tetapi membutuhkan keterlibatan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi oleh kelompok rentan. Bentuk upaya tersebut antara lain melalui perluasan akses terhadap infrastruktur digital, pemberian pelatihan literasi digital, penciptaan produk dan layanan yang inklusif, serta penyusunan regulasi yang mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan kelompok rentan. Dengan mengatasi berbagai hambatan tersebut dan melibatkan kelompok rentan dalam proses pengambilan kebijakan, inklusi digital dapat diwujudkan secara lebih optimal.

Hal ini penting karena teknologi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan, contohnya dalam layanan hukum dan peradilan. Dalam praktiknya, digitalisasi pelayanan publik dan peradilan masih menghadapi berbagai kendala, khususnya bagi kelompok rentan. Selain keterbatasan infrastruktur dan aksesibilitas, hambatan bahasa serta rendahnya literasi digital menjadi persoalan yang signifikan dalam proses digitalisasi prosedur perdata. Di Indonesia, keberagaman bahasa daerah dan perbedaan tingkat pendidikan menyebabkan tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang memadai untuk memahami dan mengoperasikan sistem peradilan berbasis digital. Permasalahan tersebut semakin kompleks

karena informasi yang tersedia pada platform peradilan umumnya menggunakan bahasa Indonesia yang bersifat formal dan teknis, termasuk istilah-istilah hukum yang tidak selalu mudah dipahami oleh masyarakat awam.

Keterbatasan tersebut semakin diperparah oleh rendahnya tingkat literasi digital, terutama pada kelompok rentan yang belum terbiasa menggunakan perangkat dan layanan berbasis teknologi. Masyarakat yang tidak memiliki keterampilan dalam mengoperasikan perangkat digital atau tidak terbiasa mengakses informasi melalui internet dapat mengalami kebingungan ketika harus menggunakan sistem pelayanan dan peradilan secara daring. Kondisi ini dapat mempersulit mereka dalam mengajukan perkara, memperoleh informasi yang dibutuhkan, maupun memahami tahapan proses hukum yang sedang dijalani. Kelompok rentan, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas dan masyarakat yang tinggal di wilayah kepulauan atau pulau-pulau kecil, sering kali menghadapi keterbatasan keterampilan digital yang dapat menghambat interaksi mereka dengan sistem peradilan online. Pada akhirnya, berbagai hambatan tersebut berpotensi membatasi akses kelompok rentan terhadap keadilan (Maharani, 2024).^(dalam kurung ko cari footnonte ee agek.)

Tingkat literasi digital yang rendah juga menjadi penghalang utama, terutama bagi kelompok rentan yang kurang familiar dengan teknologi. Masyarakat yang tidak terlatih dalam penggunaan perangkat digital atau yang tidak terbiasa mengakses informasi melalui internet sering kali merasa kebingungan ketika Keterbatasan ini semakin mempersulit mereka dalam mengajukan perkara atau mendapatkan informasi yang diperlukan untuk memahami proses hukum yang mereka jalani. Kelompok rentan, seperti lansia, difabel dan masyarakat di pulau kecil, sering kali tidak memiliki keterampilan digital yang cukup untuk berinteraksi dengan sistem peradilan online, sehingga akses mereka terhadap keadilan menjadi terbatas.²⁸

²⁸ Ade Rizka Maharani, *Penerapan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Padangsidempuan*, Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Padang Sidempuan, 2024.

Oleh karena itu, peran dan tanggung jawab negara tidak cukup hanya dengan membangun sistem pengaduan berbasis digital, tetapi juga harus memastikan tersedianya mekanisme alternatif yang dapat diakses oleh seluruh Penyandang Disabilitas. Mekanisme alternatif tersebut dapat berupa layanan pengaduan tatap muka, call center yang ramah disabilitas, layanan pesan singkat, pendampingan oleh petugas khusus, maupun kanal pengaduan melalui organisasi penyandang disabilitas. Penyediaan berbagai pilihan mekanisme pengaduan ini merupakan bentuk tanggung jawab negara untuk menjamin bahwa keterbatasan akses terhadap teknologi digital tidak menjadi alasan hilangnya hak Penyandang Disabilitas untuk memperoleh perlindungan dan menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik.

Sebagai langkah solusi, pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi, memperluas jangkauan internet di daerah-daerah terpencil dan menyediakan perangkat yang memadai bagi masyarakat rentan. Lembaga peradilan juga harus meningkatkan aksesibilitas sistem peradilan digital dengan menyediakan fitur yang ramah difabel dan mudah diakses oleh semua orang, serta memastikan bahwa platform digital dapat digunakan oleh masyarakat dengan berbagai tingkat kemampuan teknologi. Selain itu, pendidikan literasi digital yang lebih luas harus dilakukan untuk membantu masyarakat memahami cara menggunakan platform peradilan online secara efektif. Dengan langkah-langkah ini, digitalisasi sistem peradilan dapat lebih inklusif, memberikan akses yang setara dan memperkuat keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.²⁹

C. PENUTUP

Berdasarkan pembahasan mengenai Diskriminasi Digital terhadap Kelompok Rentan di dalam Akses Layanan Publik di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan publik pada dasarnya merupakan langkah maju yang penting dalam modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan negara kepada masyarakat. Digitalisasi telah membawa banyak manfaat,

²⁹ Mochamad Yulian Fadhli Saputra dan Sidi Ahyar Wiraguna, *Akses Keadilan untuk Kelompok Rentan: Dampak Digitalisasi Prosedur Perdata terhadap Difabel dan Masyarakat Pulau Kecil*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol.3, No.6 (2025).

seperti efisiensi administrasi, percepatan proses layanan, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses informasi bagi warga negara. Namun demikian, di balik manfaat tersebut, terdapat persoalan serius yang tidak boleh diabaikan, yaitu munculnya bentuk baru ketidakadilan sosial dalam ruang digital, atau yang disebut sebagai diskriminasi digital. Diskriminasi ini terutama dialami oleh kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, masyarakat miskin, masyarakat di wilayah terpencil, serta warga dengan literasi digital rendah. Mereka sering kali tidak memperoleh akses yang sama terhadap layanan publik karena keterbatasan infrastruktur, kemampuan teknologi, kondisi ekonomi, serta rancangan sistem digital yang belum sepenuhnya inklusif.

Digitalisasi layanan publik merupakan kemajuan penting untuk modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Meski membawa manfaat seperti efisiensi dan transparansi, digitalisasi juga menimbulkan diskriminasi digital terhadap kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, akibat keterbatasan infrastruktur, kemampuan teknologi, kondisi ekonomi, serta desain sistem yang belum sepenuhnya inklusif. Fenomena ini menunjukkan kemajuan teknologi tidak selalu sejalan dengan keadilan sosial dan dapat memperlebar kesenjangan akses antar kelompok masyarakat. Oleh karena itu, negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang inklusif, menyediakan alternatif non-digital dan memastikan sosialisasi serta panduan yang memadai sehingga prinsip aksesibilitas, kesetaraan dan non-diskriminasi benar-benar terwujud dalam pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Beco, Gauthier de. 2021. *Disability in International Human Rights Law*. (Oxford: Oxford University Press).
- Broderick, Andrea. 2015. *The Long and Winding Road to Equality and Inclusion for Persons with Disabilities: The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. (Cambridge: Intersentia).
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. (Washington, D.C: Congressional Quarterly Press).
- Felder, Franziska, dkk.. 2022. *Disability Law and Human Rights: Theory and Policy*. (Cham: Palgrave Macmillan).
- Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. (New York: Russell Sage Foundation).
- Oliver, Michael. 1996. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. (Houndmills: Macmillan Press).
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2009. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada).
- Sutedi, Adrian. 2017. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. (Jakarta: Sinar Grafika).

Publikasi

- Amba, Natalia, Saul Ronald Jacob Saleky dan Olivia Laura Sahertian. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah*. Jurnal Administrasi Terapan. Vol.2. No.1 (Maret 2023).
- Apriliyanti, Indri Dwi, Bevaola Kusumasari, Agus Pramusinto dan Widodo Agus Setianto. *Digital Divide in ASEAN Member States: Analyzing the Critical Factors for Successful E-Government Programs*. Online Information Review. Vol.45. No.2 (2021).
- Chairunnisa, Syaza dan Eko Budi Sulistio. *Analisis Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol.7. No.2 (2025).
- Ditasman, dkk.. *Keadilan Sosial dalam Administrasi Publik: Membangun Masyarakat yang Adil dan Inklusif*. SENGKUNI Journal (Social Science and Humanities Studies). Vol.4. No.2 (2023).
- Djatmiko, Gatot Hery, dkk.. *Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance*. Sustainability. Vol.17. No.7 (2025).
- Goggin, Gerard dan Karen Soldatić. *Automated Decision-Making, Digital Inclusion and Intersectional Disabilities*. New Media & Society. Vol.24. No.2 (2022).
- Indriani, Silmah Salsabilla dan Singgih Manggalou. *Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*. Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced. Vol.3. No.1 (2025).

- Jaeger, Paul T. *The Social Impact of an Accessible E-Democracy: Disability Rights Laws in the Development of the Federal E-Government*. Journal of Disability Policy Studies. Vol.15. No.1 (2004).
- Khan, Aditya Sulthony Ahmad, dkk.. *Pelayanan Publik Inklusif di Era Digital: Studi Aksesibilitas Website Pemerintah Daerah bagi Penyandang Disabilitas*. PENA BANGSA: Bisnis dan Tata Kelola Publik Adaptif. Vol.1. No.2 (2025).
- Kolotouchkina, Olga, dkk.. *Smart Cities, the Digital Divide and People with Disabilities*. Cities. Vol.123 (2022).
- Nurasa, Heru, dkk.. *Organization Ecosystem for Inclusive Development in Indonesia: A Bibliometric Analysis and Literature Review*. Cogent Social Sciences. Vol.10. No.1 (2024).
- Panggabean, Robby Prima. *Kebijakan Pemerintah Atas Hak Pelayanan Publik dalam Hal Administratif bagi Penyandang Disabilitas*. Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia. Vol.8. No.1 (2026).
- Pavić-Rogošić, Lidija, Ksenija Vorberger, Žarko Čizmar, Nikolina Žajdela Hrustek, Antonela Čizmešija, Valentina Kirinić, Diana Šimić, Nina Begičević Redep dan Marijan Frković. *Digitalna.hr Project – Ideas, Implementation and Activities for Integrating Vulnerable Groups into the Digital Society*. Croatian Regional Development Journal. Vol.3. Issue 2 (Desember 2022).
- Poerwanti, Sari Dewi, dkk.. *Jalan Panjang Menuju Inklusi Digital bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*. Journal of Urban Sociology. Vol.7. No.1 (2024).
- Pramashela, Firda Silvia dan Hadiyanto Abdul Rachim. *Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas di Indonesia*. Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial. Vol.4. No.2 (2021).
- Rusnita, Widya Cancer, dkk.. *Digital Inclusion and Accessibility E-Government in the Padang City*. Prosiding AAPA-EROPA-AGPA-IAPA International Conference 2024: Towards World Class Bureaucracy (2024).
- Saputra, Mochamad Yulian Fadhli dan Sidi Ahyar Wiraguna. *Akses Keadilan untuk Kelompok Rentan: Dampak Digitalisasi Prosedur Perdata terhadap Difabel dan Masyarakat Pulau Kecil*. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. Vol.3. No.6 (2025).
- Venkatesan, S.. *Digital Literacy in People with Disabilities: An Overview and Narrative Review*. Global Journal of Arts Humanity and Social Sciences. Vol.3. No.12 (2023).

Karya Ilmiah

- Maharani, Ade Rizka. 2024. *Penerapan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Sertifikat Elektronik oleh Badan Pertanahan Nasional Kota Padangsidempuan*. Skripsi. Padang Sidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Mutia Rizki HardiYanti, Fahira Salsabila Bartoniv, Nazirohtul Jannah dan Meri Yarni

Aksesibilitas Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas dalam Perspektif Hak Asasi Manusia

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871.

Sumber Lain

World Wide Web Consortium, 2024. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2*. Cambridge: World Wide Web Consortium.

