

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang sangat masif telah mengubah mekanisme pelayanan publik dari yang sebelumnya dilakukan secara konvensional berubah menjadi pelayanan berbasis digital. Salah satu sektor pelayanan publik yang terpengaruhi digitalisasi ada pada layanan administrasi kependudukan, utamanya KTP Elektronik. Digitalisasi yang dilakukan ini menjadi penting untuk memastikan pelayanan yang diterima masyarakat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sebagaimana yang dijamin oleh UUD NRI Tahun 1945. Kendati demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan baik dari segi teknis maupun yuridis yang berimplikasi pada terjadinya kesenjangan digital sehingga tidak sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkritisi urgensi penerapan kebijakan digital dalam layanan KTP Elektronik, menganalisis implikasi kesenjangan digital terhadap layanan KTP Elektronik ditinjau dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, serta merumuskan solusi yuridis dari implikasi kesenjangan digital terhadap layanan KTP Elektronik di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan non-doktrinal dengan jenis penelitian yuridis empiris, yakni penelitian yang digunakan untuk mengkaji penerapan hukum dan kebijakan yang berlaku serta apa yang terjadi di masyarakat.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa implementasi kebijakan layanan KTP Elektronik di Kota Semarang masih menghadapi tantangan yuridis dan teknis yang menjadi sebab timbulnya kesenjangan digital. Permasalahan teknis tersebut meliputi permasalahan infrastruktur digital dan rendahnya kompetensi SDM. Sementara pada permasalahan yuridis, terdapat kekurangan dalam Perda Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025 serta UU Pelayanan Publik. Untuk menutup permasalahan tersebut, konsep yang menjadi *novelty* dalam penelitian ini adalah dengan melakukan reformulasi kebijakan terhadap UU Pelayanan publik agar sesuai dengan dinamika digitalisasi, kemudian perlu pembaharuan pada Perda Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2025 dengan memasukkan pengaturan mengenai peningkatan sarana-prasarana, pembinaan, serta kerja sama dengan pihak luar guna menutup celah terjadinya kesenjangan digital. Lebih lanjut, diperlukan penerapan kebijakan berbasis *affirmative action* melalui *preferential treatment* agar dapat menciptakan kesetaraan akses.

Kata Kunci: Hak asasi manusia; Layanan KTP Elektronik; Kesenjangan digital; Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik; Kota Semarang; E-Government

ABSTRACT

Massive technological developments have transformed public service mechanisms from conventional to digital-based services. One of the public service sectors affected by digitalization is population administration services, particularly electronic ID cards. This digitization is important to ensure that the services received by the community are effective, efficient, transparent, and accountable, as guaranteed by the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. However, there are still several technical and legal issues that have implications for the digital divide, which is not in line with the principles of public service delivery.

This study aims to critique the urgency of implementing digital policies in Electronic ID Card services, analyze the implications of the digital divide on Electronic ID Card services in terms of the principles of public service delivery, and formulate legal solutions to the implications of the digital divide on Electronic ID Card services in the city of Semarang. This study uses a non-doctrinal approach with empirical legal research, which is research used to examine the application of applicable laws and policies and what is happening in society.

This study found that the implementation of the Electronic ID Card service policy in Semarang City still faces legal and technical challenges that cause the digital divide. These technical problems include digital infrastructure issues and low human resource competence. Meanwhile, in terms of legal issues, there are shortcomings in Semarang City Regulation Number 10 of 2025 and the Public Service Law. To address these issues, the novel concept in this study is to reformulate the Public Service Law to keep pace with the dynamics of digitalization. It is also necessary to revise Semarang City Regulation No. 10 of 2025 by including provisions on improving facilities and infrastructure, providing guidance, and collaborating with external parties to close the gap caused by the digital divide. Furthermore, it is necessary to implement affirmative action-based policies through preferential treatment in order to create equal access.

Keywords: *Human rights; Electronic ID card services; Digital divide; Principles of public service; Semarang city; E-Government*