

Transformasi Pelayanan Publik Digital dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara: Tantangan Regulasi dan Akuntabilitas Pemerintahan

^{1.*} Eko Dermawan Nasution

^{2.} Andryan

^{1,2.} Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia.

* Corresponding author, email: ekodermawan@gmail.com



<https://doi.org/10.56128/jkih.v6i2.1027>

ABSTRAK: Transformasi pelayanan publik digital menjadi agenda penting dalam reformasi administrasi pemerintahan Indonesia. Perubahan ini ditandai oleh implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), percepatan keterpaduan layanan digital nasional, dan penguatan GovTech melalui INA Digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis tantangan regulasi dan akuntabilitas pemerintahan dalam transformasi pelayanan publik digital di Indonesia. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat memperkuat efisiensi, transparansi, keterlacakan tindakan pemerintahan, dan akses masyarakat terhadap layanan. Namun, hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa fragmentasi regulasi, tumpang tindih kewenangan, kesenjangan kapasitas daerah, risiko perlindungan data pribadi, rendahnya interoperabilitas, dan mekanisme keberatan digital yang belum kuat masih menghambat akuntabilitas pemerintahan. Penelitian ini merekomendasikan harmonisasi regulasi, penguatan standar interoperabilitas, pembagian kewenangan yang jelas, audit hukum teknologi, serta jaminan perlindungan hak warga negara dalam layanan digital.

KATA KUNCI: Akuntabilitas pemerintahan; pelayanan publik digital; SPBE.

PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik digital menjadi bagian penting dari reformasi birokrasi Indonesia. Pemerintah menggunakan teknologi digital untuk mempercepat layanan, mengurangi biaya administrasi, memperluas akses masyarakat, dan meningkatkan transparansi. Perubahan tersebut terlihat dalam layanan perizinan, administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perpajakan, serta pengaduan publik. Digitalisasi juga mengubah hubungan hukum antara pemerintah dan warga negara karena banyak tindakan administrasi kini dilakukan melalui sistem elektronik, basis data, tanda tangan elektronik, aplikasi layanan, serta kanal pengaduan daring. Implementasi *e-government* di Indonesia memberi dampak positif terhadap

kualitas pelayanan publik melalui peningkatan efisiensi, kolaborasi, transparansi, nilai tambah layanan, akuntabilitas, dan kendali pelayanan (Sulistya et al., 2019).

Arah kebijakan nasional berangkat dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Republik Indonesia, 2018). Regulasi ini diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Harmonisasi SPBE penting untuk membangun pelayanan publik yang terpadu, efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan pembangunan nasional (Hadi & Widnyani, 2024).

Perkembangan terbaru menunjukkan bahwa transformasi digital masuk ke tahap GovTech. Pemerintah meluncurkan INA Digital pada 27 Mei 2024 sebagai penyelenggara keterpaduan ekosistem layanan digital pemerintah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi., 2024). Peluncuran ini menandai pergeseran dari digitalisasi sektoral menuju integrasi layanan nasional. Arah tersebut sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 yang menekankan percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital nasional dengan mengutamakan integrasi dan interoperabilitas aplikasi SPBE prioritas (Republik Indonesia, 2023). Integrasi digital menimbulkan berbagai pertanyaan hukum yang mencakup dasar kewenangan pengolahan data, tanggung jawab atas kegagalan sistem, standar keputusan administrasi elektronik, perlindungan data pribadi, mekanisme keberatan bagi warga negara, serta bentuk pengawasan atas sistem otomatis (Nasrullah et al., 2025).

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa layanan administrasi pemerintahan digital masih menghadapi kendala kepastian hukum, kesiapan infrastruktur, kapasitas server, standar perangkat, dan sumber daya manusia (Kurniawan & Khalimi, 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak cukup diukur dari jumlah aplikasi, tetapi juga dari kepastian hukum dan kapasitas kelembagaan yang menopangnya.

Hukum administrasi negara penting untuk menjawab persoalan tersebut. Cabang hukum ini mengatur penggunaan kewenangan publik, tindakan pemerintahan, prosedur pelayanan, dan perlindungan warga negara dari tindakan administrasi yang merugikan (Ridwan HR, 2020). Prinsip legalitas, kepastian hukum, kecermatan, keterbukaan, dan akuntabilitas tetap berlaku meskipun layanan dijalankan melalui sistem elektronik (Hadjon, P. M., Martosoewignjo, R. S. S., Basah et al., 2011). Menempatkan perlindungan hukum bagi rakyat sebagai unsur utama hukum administrasi negara yang berfungsi membatasi kekuasaan pemerintah dan memastikan tindakan pemerintahan berjalan sesuai hukum (Mahirnaja et al., 2025).

Masalah utama muncul karena regulasi digital masih tersebar. Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023. Namun, instrumen tersebut belum sepenuhnya membentuk sistem hukum yang terpadu. Kondisi ini menimbulkan fragmentasi norma, tumpang tindih kewenangan, dan ketidakjelasan tanggung jawab saat terjadi gangguan layanan digital. Transformasi digital pemerintah memerlukan pendekatan yang berpusat pada warga, koordinasi kelembagaan, dan desain tata kelola yang konsisten (OECD, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini mengkaji transformasi pelayanan publik digital dalam perspektif hukum administrasi negara. Fokus kajian diarahkan pada tantangan regulasi dan implikasinya terhadap akuntabilitas pemerintahan. Rumusan masalah dalam artikel ini adalah bagaimana kedudukan pelayanan publik digital dalam hukum administrasi negara, apa

tantangan regulasi yang muncul, dan bagaimana strategi penguatan akuntabilitas pemerintahan dalam kerangka SPBE dan transformasi digital nasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual untuk mengkaji hubungan antara digitalisasi pemerintahan dan prinsip hukum administrasi negara. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah regulasi mengenai pelayanan publik, administrasi pemerintahan, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), perlindungan data pribadi, dan transformasi digital, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji asas legalitas, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, tata kelola digital, akuntabilitas pemerintahan, dan perlindungan hak warga negara. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan terkait, sedangkan bahan hukum sekunder mencakup buku, artikel jurnal nasional dan internasional, penelitian terdahulu, serta laporan World Bank, OECD, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa. Bahan hukum dianalisis secara kualitatif melalui interpretasi sistematis untuk menilai keterkaitan antarregulasi dan interpretasi teleologis untuk memahami tujuan pengaturan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai data pendukung guna menunjukkan berbagai persoalan dalam penerapan pelayanan publik digital, termasuk kepastian hukum, kesiapan sumber daya manusia, keamanan data, interoperabilitas, dan akuntabilitas.

HASIL & PEMBAHASAN

Kedudukan Pelayanan Publik Digital dalam Hukum Administrasi Negara

Pelayanan publik merupakan kewajiban hukum negara terhadap warga. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif ([Republik Indonesia, 2009](#)). Ketika layanan berpindah ke *platform* digital, kewajiban hukum tersebut tetap melekat. Media layanan berubah, tetapi standar pelayanan, informasi prosedural, sarana pengaduan, dan tanggung jawab penyelenggara tetap harus dijamin ([Sulistya et al., 2019](#)).

Hukum administrasi negara menempatkan asas legalitas sebagai dasar setiap tindakan pemerintahan. Pemerintah hanya dapat bertindak berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Prinsip ini penting dalam layanan digital karena sistem elektronik dapat melakukan validasi data, penolakan berkas, penerbitan dokumen, atau pemberian status layanan secara otomatis. Semua tindakan tersebut dapat menimbulkan akibat hukum bagi warga negara. Oleh karena itu, desain sistem digital harus dibaca sebagai bagian dari tindakan administrasi, bukan hanya sarana teknis.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan relevan untuk menilai keputusan dan tindakan badan atau pejabat pemerintahan. Dalam layanan digital, keputusan administrasi dapat muncul dalam bentuk dokumen elektronik, status aplikasi, hasil verifikasi, notifikasi sistem, atau pesan penolakan berbasis aplikasi ([Republik Indonesia, 2014](#)). Jika tindakan tersebut menimbulkan akibat hukum, warga negara tetap berhak memperoleh alasan keputusan, mengajukan keberatan, dan menempuh upaya administratif. Hal ini, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh ([Kurniawan & Khalimi, 2023](#)) yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pemerintahan membutuhkan kepastian hukum karena sistem elektronik mempertemukan dua kepentingan sekaligus, yaitu kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan dan kewajiban negara sebagai penyedia layanan. Jika dasar hukum, prosedur, dan tanggung jawab tidak jelas, maka digitalisasi dapat melahirkan bentuk baru maladministrasi. Layanan menjadi cepat, tetapi tidak selalu mudah dipertanggungjawabkan.

Dalam posisi tersebut, hukum administrasi negara harus masuk ke tahap perancangan sistem. Prinsip kecermatan, keterbukaan, proporsionalitas, dan pelayanan yang baik tidak cukup ditulis dalam regulasi. Prinsip tersebut perlu diterjemahkan ke dalam alur aplikasi, formulir digital, notifikasi status layanan, standar waktu proses, sistem koreksi data, dan kanal pengaduan. Dengan demikian, pelayanan publik digital dapat menjadi instrumen hukum administrasi yang sah, jelas, dan dapat diawasi.

SPBE, GovTech, dan Integrasi Layanan Publik

SPBE menjadi kerangka utama digitalisasi pemerintahan Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengatur tata kelola, manajemen, audit teknologi informasi dan komunikasi, layanan SPBE, serta integrasi sistem ([Republik Indonesia, 2018](#)). Regulasi ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya penggunaan aplikasi, tetapi juga pembenahan proses, data, kelembagaan, dan layanan. GovTech sebagai pendekatan yang mengintegrasikan sistem inti pemerintahan, layanan publik digital, keterlibatan warga, dan faktor pendukung kelembagaan ([Bank Word, 2022](#)).

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 memperkuat arah integrasi layanan. Regulasi ini mendorong percepatan transformasi digital melalui aplikasi SPBE prioritas dengan mengutamakan integrasi dan interoperabilitas ([Republik Indonesia, 2023](#)). Pendekatan ini penting karena salah satu kelemahan layanan digital Indonesia ialah banyaknya aplikasi yang tidak saling terhubung. Masyarakat sering harus mengisi data berulang, memakai banyak kanal, dan mengikuti prosedur yang berbeda antarinstansi.

Harmonisasi SPBE merupakan langkah strategis untuk mewujudkan modernisasi pelayanan publik. Mereka menekankan bahwa SPBE harus dipahami sebagai instrumen pembangunan tata kelola yang terintegrasi, bukan hanya aplikasi administratif ([Hadi & Widnyani, 2024](#)). SPBE memiliki peran penting dalam peningkatan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas administrasi publik, tetapi pelaksanaannya tetap menghadapi tantangan pada aspek koordinasi, infrastruktur, dan tata kelola ([Afiqurrahman et al., 2022](#)).

INA Digital diarahkan untuk menjawab persoalan integrasi tersebut. Secara administratif, GovTech mengubah layanan dari pola berbasis unit kerja menuju ekosistem layanan. Perubahan ini menuntut koordinasi lintas instansi, penyatuan data, standar keamanan, serta pembagian tanggung jawab yang tegas. Jika tidak diatur dengan jelas, integrasi justru dapat menimbulkan masalah baru, terutama ketika terjadi kesalahan data, gangguan sistem, atau pelanggaran keamanan informasi.

Transformasi digital adalah agenda penting untuk mempercepat pembangunan berkelanjutan. Namun, laporan tersebut juga menekankan pentingnya inklusi, kapasitas kelembagaan, dan kepercayaan publik ([United Nations, 2024](#)). Bagi hukum administrasi negara,

pesan ini berarti bahwa integrasi layanan digital tidak boleh hanya mengejar efisiensi. Integrasi harus tetap menjamin hak warga, akses yang adil, perlindungan data, dan mekanisme koreksi ketika sistem menghasilkan keputusan yang merugikan.

Fragmentasi Regulasi dan Tumpang Tindih Kewenangan

Fragmentasi regulasi menjadi tantangan utama pelayanan publik digital. Pengaturan layanan digital tersebar dalam hukum pelayanan publik, hukum administrasi pemerintahan, hukum informasi elektronik, hukum perlindungan data pribadi, hukum pemerintahan daerah, dan regulasi sektoral. Setiap regulasi memiliki fokus berbeda. UU Pelayanan Publik menitikberatkan standar layanan dan hak pengguna. UU Administrasi Pemerintahan menitikberatkan kewenangan, keputusan, tindakan, diskresi, dan upaya administratif. UU Pelindungan Data Pribadi mengatur pemrosesan data, hak subjek data, dan kewajiban pengendali data (Republik Indonesia, 2022).

Masalah muncul ketika satu layanan digital membutuhkan semua aspek tersebut secara bersamaan. Layanan administrasi kependudukan digital, misalnya, membutuhkan standar pelayanan, kewenangan pejabat, validitas dokumen elektronik, keamanan data pribadi, interoperabilitas, dan mekanisme koreksi data. Jika regulasi tidak terpadu, warga sulit mengetahui haknya dan pejabat sulit menentukan batas kewenangannya. Penelitian Nasrullah et al. (2025) pada pelayanan administrasi kependudukan di Makassar menunjukkan bahwa *digital governance* dapat meningkatkan efektivitas dan akses layanan, tetapi keberlanjutan data, keamanan, kapasitas sumber daya manusia, dan integrasi kebijakan lokal dengan nasional masih perlu diperkuat.

Fragmentasi juga terlihat dalam pengembangan aplikasi sektoral. Banyak instansi mengembangkan aplikasi berdasarkan kebutuhan masing-masing. Akibatnya, sistem sering tidak interoperabel. Kebijakan INA Digital menunjukkan bahwa duplikasi teknologi masih menjadi masalah karena berbagai instansi dapat mengembangkan aplikasi dengan fungsi dan tujuan yang mirip (Said et al., 2026). Dari perspektif hukum administrasi negara, kondisi ini dapat menurunkan efektivitas pelayanan, mempersulit pengawasan, dan bertentangan dengan agenda integrasi digital yang inklusif.

Tumpang tindih kewenangan juga muncul dalam hubungan pusat dan daerah. Indonesia menganut desentralisasi, sehingga pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam banyak layanan publik. Di sisi lain, layanan digital membutuhkan standar nasional, data terpadu, dan interoperabilitas. Tanpa pengaturan yang jelas, pemerintah pusat, pemerintah daerah, kementerian teknis, pengelola data, dan penyelenggara *platform* dapat memiliki peran yang saling beririsan. Kejelasan kewenangan merupakan syarat penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Indroharto., 2020).

Dalam layanan digital, kejelasan kewenangan harus menjawab siapa pengendali data, siapa pejabat pemutus, siapa penanggung jawab gangguan sistem, siapa yang memperbaiki data, dan siapa yang wajib menindaklanjuti pengaduan. Tanpa kejelasan tersebut, masyarakat dapat mengalami kesulitan memperoleh pertanggungjawaban. Kelemahan ini juga berdampak pada pengawasan internal karena auditor dan pengawas pelayanan harus mengetahui alur kewenangan sebelum menilai kesalahan prosedur.

Akuntabilitas Pemerintahan dalam Pelayanan Digital

Akuntabilitas pemerintahan berarti kewajiban pemerintah untuk menjelaskan, mempertanggungjawabkan, dan memperbaiki tindakan atau keputusan yang memengaruhi warga negara. Digitalisasi memberi peluang besar karena sistem elektronik dapat merekam

proses layanan, waktu permohonan, jejak keputusan, dan aktivitas pejabat. Audit trail dapat memperkuat pengawasan dan memudahkan evaluasi kinerja layanan. sehingga *e-government* dapat meningkatkan akuntabilitas dan kolaborasi dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem digital (Sulistya et al., 2019).

Namun, akuntabilitas digital tidak terbentuk secara otomatis. Sistem yang tidak transparan dapat membuat warga tidak mengetahui alasan penolakan, sumber kesalahan data, atau pejabat yang bertanggung jawab. Proses otomatis juga dapat menimbulkan kesan bahwa kesalahan layanan adalah masalah mesin, bukan tanggung jawab administrasi. Padahal, dalam hukum administrasi negara, pemerintah tetap bertanggung jawab atas sistem yang digunakan untuk melayani masyarakat. Contoh konkret bahwa *digital governance* pada pelayanan kependudukan dapat meningkatkan efektivitas dan akses layanan, tetapi akuntabilitas tetap membutuhkan penguatan keamanan data, kapasitas kelembagaan, dan integrasi kebijakan (Nasrullah et al., 2025). Temuan tersebut penting karena akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan keterbukaan informasi, tetapi juga dengan kemampuan institusi untuk memperbaiki kesalahan, menjaga data, dan menjamin keberlanjutan layanan.

Pelindungan data pribadi menjadi bagian penting dari akuntabilitas. Layanan publik digital memproses data identitas, kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan administrasi warga. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 menegaskan kewajiban pengendali data dalam pemrosesan data pribadi, Pemerintah harus memastikan integrasi layanan tidak mengabaikan prinsip pembatasan tujuan, keamanan pemrosesan, minimalisasi data, dan hak koreksi data (Republik Indonesia, 2022).

Akuntabilitas juga berkaitan dengan akses yang adil. Tidak semua warga memiliki perangkat, jaringan internet, atau literasi digital yang cukup. Jika seluruh layanan dipindahkan ke kanal digital tanpa bantuan dan alternatif yang memadai, sebagian warga dapat tersisih dari pelayanan. Selanjutnya, layanan berbasis web dapat memaksimalkan pelayanan publik, tetapi keberhasilannya bergantung pada kesiapan kanal, informasi, dan adaptasi pengguna (Taufik, 2023). Untuk itu, pemerintah perlu menyediakan kanal bantuan, pendampingan, layanan luring terbatas, dan desain aplikasi yang ramah pengguna. Oleh karena itu, ukuran keberhasilan pelayanan digital harus mencakup legalitas, kepastian prosedur, kejelasan tanggung jawab, keamanan data, keberadaan mekanisme keberatan, dan akses inklusif. Jika indikator tersebut diabaikan, digitalisasi dapat menghasilkan pelayanan yang cepat tetapi tidak adil. Hukum administrasi negara harus menjaga agar efisiensi tidak mengalahkan perlindungan warga negara.

Tabel 1.
Pemetaan Tantangan Regulasi dan Implikasi Akuntabilitas Pelayanan Publik Digital

Tantangan Utama	Implikasi Hukum Administrasi	Arah Penguatan
Fragmentasi regulasi	Standar layanan, data, dan keputusan elektronik tidak selalu selaras.	Harmonisasi UU Pelayanan Publik, UU Administrasi Pemerintahan, SPBE, dan UU PDP.
Tumpang tindih kewenangan	Sulit menentukan penanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem.	Pembagian kewenangan pusat, daerah, pengelola data, dan penyelenggara <i>platform</i> .
Risiko perlindungan data pribadi	Pemrosesan data publik berpotensi melanggar hak	Audit hukum teknologi dan standar keamanan data.

	warga negara.	
Kesenjangan akses digital	Sebagian warga dapat tersisih dari pelayanan publik.	Kanal bantuan, pendampingan, dan alternatif layanan terbatas.

Sumber: diolah oleh penulis dari bahan hukum primer dan sekunder.

Strategi Penguatan Regulasi dan Akuntabilitas

Penguatan pelayanan publik digital membutuhkan strategi hukum yang terarah. Pertama, pemerintah perlu melakukan harmonisasi regulasi antara UU Pelayanan Publik, UU Administrasi Pemerintahan, Perpres SPBE, UU Pelindungan Data Pribadi, dan Perpres Transformasi Digital Nasional. Harmonisasi ini penting agar standar layanan digital memiliki dasar hukum yang konsisten. Harmonisasi SPBE merupakan prasyarat penting untuk mendorong digitalisasi pelayanan publik yang sejalan dengan agenda pembangunan nasional (Hadi & Widnyani, 2024).

Kedua, pemerintah perlu memperjelas status keputusan administrasi elektronik, termasuk bentuk, validitas, akibat hukum, alasan keputusan, dan mekanisme keberatannya. Setiap penolakan atau persetujuan layanan digital perlu memuat dasar hukum, alasan, waktu penerbitan, serta saluran pengaduan. Prinsip ini penting karena warga tidak boleh hanya menerima notifikasi singkat tanpa penjelasan. Notifikasi sistem harus tetap memenuhi asas kecermatan dan keterbukaan.

Ketiga, pembagian kewenangan antarinstansi harus diperjelas agar pemerintah pusat, daerah, kementerian teknis, pengelola data, dan penyelenggara *platform* tidak saling melempar tanggung jawab. Pembagian kewenangan harus dituangkan dalam regulasi teknis, standar operasional, dan perjanjian kerja sama antarinstansi. Dalam layanan terintegrasi, satu kesalahan data dapat melibatkan banyak pihak. Tanpa peta tanggung jawab, warga akan sulit memperoleh penyelesaian.

Keempat, audit SPBE perlu diperluas menjadi audit hukum teknologi. Audit tidak cukup memeriksa keamanan sistem dan kepatuhan teknis. Audit juga perlu menilai kesesuaian sistem dengan asas legalitas, standar pelayanan, pelindungan data pribadi, aksesibilitas, dan hak keberatan warga. OECD (2023) menekankan pentingnya pendekatan digital government yang berpusat pada warga. Artinya, penilaian layanan digital harus dimulai dari pengalaman dan hak warga, bukan hanya dari kesiapan aplikasi.

Kelima, penguatan kapasitas aparatur harus menjadi agenda utama. Banyak masalah layanan digital tidak berasal dari teknologi, tetapi dari rendahnya kemampuan aparatur memahami proses digital, tata kelola data, keamanan informasi, dan tanggung jawab hukum. Implementasi *smart government* membutuhkan dukungan kelembagaan, sumber daya, dan komitmen pelaksana. Tanpa kapasitas aparatur, sistem digital tidak akan berjalan sesuai tujuan hukum administrasi negara (Afiqurrahman et al., 2022).

Keenam, pemerintah harus memperkuat literasi dan pendampingan masyarakat. Pelayanan digital yang baik tidak hanya mengandalkan aplikasi, tetapi juga memastikan warga mampu menggunakannya. Kanal pengaduan harus mudah ditemukan, bahasa layanan harus jelas, dan bantuan harus tersedia bagi kelompok rentan. Dengan cara ini, transformasi digital dapat mendorong pemerataan akses dan bukan memperlebar kesenjangan pelayanan.

PENUTUP

Transformasi pelayanan publik digital merupakan bagian penting dari modernisasi administrasi pemerintahan Indonesia. SPBE, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023, dan INA Digital menunjukkan arah baru pelayanan publik menuju sistem yang lebih terpadu, cepat, dan berbasis teknologi. Digitalisasi dapat memperkuat efisiensi, transparansi, dokumentasi, akses, dan pengawasan pelayanan publik. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa e-government dan digital governance dapat meningkatkan kualitas layanan, akuntabilitas, dan akses masyarakat jika didukung regulasi, kelembagaan, dan sumber daya yang memadai. Meski demikian, digitalisasi juga menghadirkan tantangan hukum administrasi negara. Fragmentasi regulasi, tumpang tindih kewenangan, kesenjangan kapasitas daerah, risiko perlindungan data pribadi, rendahnya interoperabilitas, dan lemahnya mekanisme keberatan digital dapat mengurangi akuntabilitas pemerintahan. Setiap tindakan digital pemerintah tetap harus tunduk pada asas legalitas, kepastian hukum, kecermatan, keterbukaan, pelayanan yang baik, dan perlindungan hak warga negara.

Penguatan regulasi perlu dilakukan melalui harmonisasi norma pelayanan publik, administrasi pemerintahan, SPBE, perlindungan data pribadi, dan transformasi digital nasional. Pemerintah juga perlu memperjelas keputusan administrasi elektronik, pembagian kewenangan, standar interoperabilitas, audit hukum teknologi, serta mekanisme pengaduan dan keberatan digital. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik digital tidak hanya menjadi proyek teknologi, tetapi juga agenda hukum administrasi negara untuk memperkuat akuntabilitas dan perlindungan warga negara.

REFERENSI

- Afiqurrahman, Soetarto, H., & Yulastina, R. (2022). Implementasi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Public Corner FISIP Universitas Wiraraja*, 17(2), 32–44.
- Bank Word. (2022). *GovTech Maturity Index Trends in Public Sector Digital Transformation. December*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1596/38499>
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan Digitalisasi Public Servis : Mewujudkan Indonesia Emas Melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains Dan Teknologi*, 06(02), 639–658.
- Hadjon, P. M., Martosoewignjo, R. S. S., Basah, S., Manan, B., Marzuki, Berge, H. M. L. te., M., J. B. J., van Buuren, P. J. J., & Stroink, F. A. M. (2011). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Indroharto. (2020). *Usaha Memahami Undang-Undang Tentang Peradilan Tata Usaha Negara*. Pustaka Sinar Harapan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Presiden Joko Widodo Luncurkan 'INA Digital' Jadi GovTech, Percepat Integrasikan Beragam Layanan*. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/presiden-joko-widodo-luncurkan-ina-digital-jadi-govtech-percepat-integrasikan-beragam-layanan>
- Kurniawan, M., & Khalimi. (2023). *Digital Services of Public Government Administration In The Industrial Revolution 4.0. SASI*, 29(4), 691–704.

- Mahirnaja, A., Robiani, B., Saftiana, Y., & Yusrianti, H. (2025). *The Role of Electronic-Based Government System (SPBE) in Indonesia's Digital Government Era. Proceeding ICAMEKA: International Conference Accounting, Management & Economics Uniska*, 2, 364–373.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Media.
- Nasrullah, Rijal, & Jusman. (2025). Digital governance and public service accountability : Insights from the population and civil registration office in Makassar, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1), 189–204.
- OECD. (2023). *2023 OECD Digital Government Index Results and key findings*. https://doi.org/https://www.oecd.org/en/publications/2023-oecd-digital-government-index_1a89ed5e-en.html
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (Republik Indonesia (ed.)).
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan*
- Republik Indonesia. (2018). *Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi*
- Republik Indonesia. (2023). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional*.
- Ridwan HR. (2020). *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Pers. <https://doi.org/https://rajagrafindo.co.id/produk/hukum-administrasi-negara/>
- Said, L. O. A., Rijal, M., & Sarinah. (2026). Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia : Kajian Literatur Tahun 2020 – 2025. *MJPA : Musamus Journal of Public Administration*, 8(2), 160–172.
- Sulistya, A. Q. W., Sulistiyo, B. B., Aditya, F., Imelda Doharta Aritonang, & Stephen Amos Simangunsong, Muhammad Rifki Shihab, B. R. (2019). *A case study of Indonesian government digital transformation: Improving public service quality through E-government implementation. 5th International Conference on Science and Technology, ICST 2019*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1109/ICST47872.2019.9166234>
- Taufik, A. (2023). *Integrated Digital Public Service Transformation : A Government Main Application in Makassar City. 1st Doctoral International Conference 2023, KnE Life Sciences*, 2023, 21–31. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14100>
- United Nations. (2024). *United Nations e-government survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*.

Editorial Office of Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum (JKIH)

Medan City, North Sumatra, Indonesia.

Phone / WhatsApp Business: +62 811-620-1239

Email: support@jurnal.locusmedia.id

E-ISSN: 2809-9265 | DOI Prefix: 10.56128/jkih

Powered by Locus Media Publishing
