**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400




ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

# Table Of Contents

**Journal Cover** ..... 1
**Author[s] Statement** ..... 3
**Editorial Team** ..... 4
**Article information** ..... 5
Check this article update (crossmark) ..... 5
Check this article impact ..... 5
Cite this article ..... 5
**Title page** ..... 6
Article Title ..... 6
Author information ..... 6
Abstract ..... 6
**Article content** ..... 8


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

# EDITORIAL TEAM

## Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

## Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

## Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

## Article information

### Check this article update (crossmark)




### Check this article impact (*)






















### Save this article to Mendeley




(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

**Indonesian Journal of Innovation Studies**

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

# Innovation in Digital Public Services and State Administrative Legal Accountability: Inovasi Pelayanan Publik Digital dan Pertanggungjawaban Hukum Administrasi Negara

**Batsyeba Novaliana, btsybnvliana@gmail.com**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Harani Joyana Dinatra, joyanadinatra@gmail.com (*)**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Dian Ayu Rahmadani, dianayuramadani61@gmail.com**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Derisma Liana Lestari, derismaliana226@gmail.com**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Hikmah Handayani, mirahhandayani1418@gmail.com**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Siti Shafira Prameswari, shafiraprameswari07@gmail.com**
*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

(*) Corresponding author

## Abstract

**General Background** The transition from conventional to electronic systems has fundamentally transformed government administration in Indonesia. **Specific Background** The implementation of the Electronic-Based Government System facilitates community access but presents juridical challenges concerning state authority and procedural validity. **Knowledge Gap** Existing literature predominantly examines the technical and operational benefits of digitalization while neglecting the legal consequences regarding systemic validity, data security, and governmental responsibility. **Aims** This study investigates electronic governance through the perspective of State Administrative Law to clarify the relationship between technological implementation and state legal obligations. **Results** The findings indicate that electronic service delivery, governed by Law Number 25 of 2009 and Presidential Regulation Number 95 of 2018, demands strict adherence to the General Principles of Good Governance. The automation of procedural steps and the use of electronic signatures do not negate the necessity for legitimate jurisdictional authority and normative compliance. Furthermore, ensuring certainty requires robust internal and external supervision, periodic system audits, and comprehensive complaint-handling mechanisms to safeguard personal data. **Novelty** This research constructs a conceptual framework that integrates technical platform provision with state governance principles, emphasizing jurisdictional validation and community protection. **Implications** The government must institutionalize strict oversight evaluations and corrective mechanisms within electronic platforms to guarantee transparency and fulfill citizen rights.

**Highlights**

- The transition to electronic governance systems requires strict compliance with the General


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

Principles of Good Governance.

- Automated procedural decisions and electronic signatures mandate proper jurisdictional authority to maintain document validity.
- Protecting citizen rights necessitates comprehensive complaint mechanisms, periodic system audits, and stringent data security protocols.

**Keywords**

Electronic Government; Data Protection; Good Governance Principles; Administrative Authority; Citizen Rights Protection

Published date: 2026-10-22


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam pelayanan publik. Layanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem elektronik melalui situs web, aplikasi, dan platform digital yang memudahkan masyarakat mengakses informasi serta mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Perubahan ini menegaskan peran digitalisasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan di Indonesia [1].

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [2] menegaskan bahwa pelayanan mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif bagi warga negara dan penduduk. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus menjamin pemenuhan hak masyarakat melalui layanan yang berkualitas.

Digitalisasi diharapkan mampu memperluas akses, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mempercepat pelayanan. Namun, penerapannya masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan internet, perbedaan kemampuan digital, gangguan sistem, dan minimnya informasi prosedur [3]. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah menjamin aksesibilitas layanan dan perlindungan hak masyarakat.

Dari perspektif Hukum Administrasi Negara, digitalisasi pelayanan publik menimbulkan persoalan yang berkaitan dengan kewenangan pemerintah, keabsahan tindakan administrasi, penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), serta pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan melalui sistem elektronik [4]. Perubahan sarana pelayanan dari konvensional menjadi digital tidak menghilangkan kewajiban pemerintah untuk bertindak berdasarkan hukum. Setiap proses pelayanan, termasuk pemeriksaan persyaratan, penerbitan dokumen, dan pemberian keputusan, tetap perlu dilaksanakan sesuai dengan kewenangan dan prosedur yang berlaku [12].

Selain itu, penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan publik juga berkaitan dengan pengelolaan informasi dan data pribadi masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan digital perlu memperhatikan keterbukaan informasi, keamanan data, serta mekanisme pengaduan apabila masyarakat mengalami hambatan atau kerugian dalam proses pelayanan. Hal ini penting agar perkembangan teknologi dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik tanpa mengurangi perlindungan hukum bagi masyarakat.

Meskipun kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik telah banyak membahas peningkatan efisiensi, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan, masih diperlukan analisis yang mengintegrasikan aspek teknis penyelenggaraan pelayanan digital dengan konsekuensi yuridisnya dalam Hukum Administrasi Negara. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan sistem elektronik dalam mempercepat pelayanan, tetapi juga menyangkut keabsahan tindakan administrasi yang dilakukan melalui sistem digital, penerapan AUPB, serta pertanggungjawaban pemerintah ketika terjadi kesalahan sistem, hambatan akses, atau kerugian yang dialami masyarakat. Dengan demikian, persoalan utama yang perlu dikaji adalah bagaimana prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara tetap diterapkan dan memberikan perlindungan hukum dalam setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Kesenjangan kajian tersebut menjadi dasar penting bagi penelitian ini untuk menempatkan digitalisasi pelayanan publik tidak semata-mata sebagai transformasi teknologi pemerintahan, tetapi sebagai perubahan mekanisme penyelenggaraan kewenangan administrasi yang tetap harus tunduk pada prinsip legalitas dan perlindungan hak masyarakat. Kebaruan artikel ini terletak pada pengintegrasian aspek kewenangan dan keabsahan tindakan administrasi, penerapan AUPB, pertanggungjawaban pemerintah, serta perlindungan hukum masyarakat dalam satu kerangka analisis pelayanan publik digital di Indonesia. Melalui pendekatan tersebut, artikel ini berupaya memperjelas hubungan antara efektivitas pelayanan berbasis elektronik dan kewajiban hukum pemerintah, khususnya dalam menjamin kepastian prosedur, akses pelayanan yang adil, keamanan data pribadi, serta tersedianya mekanisme pengaduan dan pemulihan bagi masyarakat yang dirugikan.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini membahas pelayanan publik berbasis digital dalam perspektif Hukum Administrasi Negara di Indonesia. Pembahasan difokuskan pada penerapan pelayanan publik digital, dasar hukum yang mengaturnya, penerapan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, serta manfaat dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Artikel ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik digital yang tidak hanya efektif secara teknologi, tetapi juga sesuai dengan ketentuan hukum dan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan mengkaji norma hukum, peraturan perundang-undangan, dan literatur yang relevan. Pendekatan yang diterapkan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Bahan hukum primer mencakup Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [2] dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [5]. Adapun bahan hukum sekunder bersumber dari jurnal ilmiah dan literatur mengenai digitalisasi pelayanan publik, e-government, SPBE, dan Hukum Administrasi Negara. Seluruh bahan hukum dianalisis secara deskriptif untuk menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

A. Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia

Pelayanan publik berbasis digital merupakan inovasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengalihkan proses pelayanan manual ke sistem elektronik [6]. Di Indonesia, penerapannya diwujudkan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat [5] [14].

Pelaksanaan SPBE berlandaskan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [5] serta didukung oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik [7], Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik [8], dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi [9]. Landasan hukum tersebut menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya menuntut pemanfaatan teknologi, tetapi juga kepatuhan hukum, keterbukaan informasi, dan perlindungan keamanan data masyarakat.

Penerapan pelayanan publik digital dapat dilihat melalui Online Single Submission (OSS), yaitu sistem elektronik yang memudahkan masyarakat mengurus perizinan tanpa harus menjalani seluruh proses secara langsung. Digitalisasi juga mempercepat pelayanan, menghemat waktu, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Jika sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor, mengantre, dan menyerahkan dokumen secara langsung, sistem digital memungkinkan sejumlah tahapan dilakukan secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Meskipun demikian, keberadaan pelayanan digital tidak berarti bahwa seluruh permasalahan pelayanan publik secara otomatis dapat diselesaikan. Pelayanan digital tetap membutuhkan sistem yang baik, aparatur yang mampu mengoperasikan teknologi, serta masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mengakses layanan tersebut [10].

B. Pelayanan Publik Digital dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 [2] menegaskan bahwa pelayanan harus diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian dari pemenuhan hak masyarakat dan tanggung jawab penyelenggara layanan [11].

Perkembangan pelayanan berbasis digital mengubah cara pemerintah melaksanakan kewajibannya. Meskipun pelayanan dilakukan melalui sistem elektronik, dasar kewenangan dan tanggung jawab pemerintah tetap harus diperhatikan. Setiap tindakan pemerintahan, termasuk penerbitan dokumen, pemeriksaan persyaratan, dan pemberian keputusan melalui sistem digital, harus dilaksanakan oleh pihak yang memiliki kewenangan serta berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, penggunaan teknologi tidak menghilangkan prinsip legalitas dalam penyelenggaraan pemerintahan [4].

1. Kewenangan Pemerintah dalam Pelayanan Publik Digital

Kewenangan merupakan salah satu unsur penting dalam Hukum Administrasi Negara karena menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan tindakan pemerintahan. Dalam pelayanan publik berbasis digital, kewenangan tersebut diwujudkan melalui sistem elektronik yang digunakan untuk menerima permohonan, memproses data, dan menerbitkan hasil pelayanan.

Penggunaan sistem otomatis dalam pelayanan tidak berarti bahwa kewenangan pemerintahan berpindah sepenuhnya kepada teknologi. Sistem elektronik pada dasarnya merupakan sarana yang digunakan untuk membantu pelaksanaan kewenangan yang telah diberikan kepada pejabat atau instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, setiap keputusan yang dihasilkan melalui sistem tetap perlu memiliki dasar kewenangan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan [13].

Apabila terjadi penolakan permohonan atau kesalahan dalam proses pelayanan, perlu diperhatikan apakah tindakan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku, apakah sistem bekerja berdasarkan prosedur yang sah, dan apakah masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh penjelasan atau mengajukan pengaduan. Hal ini penting agar penggunaan teknologi tidak menimbulkan tindakan administrasi yang merugikan masyarakat tanpa mekanisme pertanggungjawaban yang jelas.

2. Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Pelayanan publik digital berkaitan erat dengan penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Pemanfaatan teknologi dapat mendukung keteraturan dan transparansi layanan, tetapi pelaksanaannya tetap harus berpedoman pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Pertama, asas kepastian hukum. Dalam pelayanan digital, kepastian hukum dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan. Masyarakat perlu mengetahui dasar dari setiap tahapan pelayanan, termasuk alasan apabila permohonan ditolak. Sistem elektronik seharusnya tidak menimbulkan ketidakpastian akibat perubahan prosedur yang tidak diinformasikan atau keputusan otomatis yang tidak disertai penjelasan yang memadai.

Kedua, asas kecermatan. Penerapan sistem digital menuntut ketelitian dalam pengelolaan data dan pemeriksaan dokumen masyarakat. Kesalahan dalam memasukkan, memproses, atau memverifikasi data dapat memengaruhi hasil pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggara perlu memastikan bahwa sistem dan prosedur yang digunakan mampu meminimalkan kesalahan


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

serta menyediakan mekanisme perbaikan apabila terjadi kekeliruan.

Ketiga, asas keterbukaan. Sistem pelayanan digital perlu menyediakan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat mengenai prosedur dan perkembangan permohonan [14]. Keterbukaan tidak hanya berarti menyediakan website atau aplikasi, tetapi juga memberikan informasi yang mudah dipahami dan dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengetahui hak serta kewajibannya dalam proses pelayanan.

Keempat, asas tidak menyalahgunakan kewenangan. Penggunaan teknologi harus tetap berada dalam batas kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Sistem digital tidak boleh digunakan untuk membatasi hak masyarakat secara sewenang-wenang atau menghasilkan keputusan yang tidak memiliki dasar hukum. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan terhadap proses dan hasil pelayanan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penerapan AUPB dalam pelayanan publik digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi. Aspek yang lebih penting adalah bagaimana teknologi tersebut digunakan untuk mendukung tindakan pemerintahan yang sah, cermat, terbuka, dan tidak merugikan masyarakat.

3. Keabsahan Dokumen dan Keputusan Administrasi Elektronik

Pelayanan publik berbasis digital dapat menghasilkan berbagai dokumen administrasi, seperti surat izin, sertifikat, atau dokumen pelayanan lainnya. Dalam menganalisis keabsahan dokumen elektronik, bentuk digitalnya tidak dapat dijadikan satu-satunya dasar penilaian. Keabsahan suatu dokumen atau keputusan administrasi juga perlu dilihat dari kewenangan pejabat yang menerbitkannya, prosedur yang ditempuh, serta kesesuaiannya dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Penggunaan Tanda Tangan Elektronik dapat mendukung keaslian dan integritas dokumen elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya [7]. Namun, keberadaan tanda tangan elektronik tidak secara otomatis menjadikan setiap dokumen sah apabila persyaratan kewenangan atau prosedur penerbitannya tidak terpenuhi.

Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik perlu dipahami sebagai perubahan sarana penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bukan penghapusan persyaratan hukum. Setiap produk administrasi yang diterbitkan melalui sistem elektronik tetap harus memenuhi ketentuan yang berlaku agar memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Perlindungan Data Pribadi dalam Pelayanan Publik Digital

Pelayanan publik digital memerlukan data masyarakat untuk proses identifikasi, verifikasi, dan pengajuan layanan. Karena itu, keamanan data pribadi perlu menjadi perhatian dalam penyelenggaraannya. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi [9] menjadi landasan hukum dalam pengelolaan dan perlindungan data tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan pengelolaan data secara bertanggung jawab, termasuk penggunaan data sesuai dengan tujuan pelayanan, pengamanan sistem, dan pencegahan akses yang tidak sah. Pengumpulan data yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan risiko kebocoran atau penyalahgunaan informasi masyarakat.

Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, perlindungan data pribadi berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, pembangunan sistem digital perlu disertai kebijakan perlindungan data serta mekanisme penanganan apabila terjadi gangguan keamanan atau pelanggaran terhadap data masyarakat.

C. Manfaat dan Kendala Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital memberikan beberapa manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Salah satu manfaat utama adalah kemudahan dalam memperoleh pelayanan. Masyarakat dapat mengakses informasi dan mengurus beberapa kebutuhan administratif tanpa harus selalu datang ke kantor pemerintah.

Selain itu, digitalisasi dapat menghemat waktu dan biaya. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi untuk setiap proses pelayanan apabila seluruh proses tersebut dapat dilakukan secara online. Bagi pemerintah, penggunaan sistem digital juga dapat membantu mengurangi penggunaan dokumen fisik dan membuat proses administrasi menjadi lebih terorganisir.

Digitalisasi juga memiliki potensi untuk meningkatkan transparansi pelayanan. Masyarakat dapat melihat informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan melalui sistem yang disediakan pemerintah. Hal tersebut dapat mengurangi ketidakjelasan informasi yang sering menjadi salah satu masalah dalam pelayanan publik.

Namun, penerapan pelayanan digital juga masih memiliki beberapa kendala. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan digital yang sama. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau website pemerintah [10]. Selain itu, masalah jaringan internet dan keterbatasan infrastruktur juga dapat menghambat akses terhadap pelayanan digital [3].

Kendala juga dapat berasal dari aparatur pemerintah. Digitalisasi membutuhkan aparatur yang mampu menggunakan teknologi dan memahami sistem pelayanan elektronik. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan digital aparatur menjadi salah satu hal yang penting dalam keberhasilan transformasi pelayanan publik.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

Berdasarkan hal tersebut, digitalisasi pelayanan publik tidak cukup hanya dengan menyediakan aplikasi atau website. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa sistem tersebut mudah digunakan, memiliki informasi yang jelas, dapat diakses oleh masyarakat, dan didukung oleh aparatur yang memiliki kemampuan yang memadai [15].

Selain itu, diperlukan mekanisme pengawasan yang mengikat secara hukum untuk memastikan pelayanan publik digital sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan dapat dilakukan melalui pengawasan internal dan eksternal sesuai kewenangannya, meliputi kepatuhan terhadap standar pelayanan, keabsahan keputusan elektronik, serta perlindungan data pribadi. Mekanisme ini perlu didukung evaluasi berkala, audit sistem, penanganan pengaduan, dan tindak lanjut atas pelanggaran melalui perbaikan sistem atau penerapan sanksi sesuai ketentuan hukum. Pengawasan tersebut mengacu pada peraturan terkait, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya efektif dan mudah diakses, tetapi juga akuntabel serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat.

## KESIMPULAN

Pelayanan publik digital menjadi bagian dari transformasi pemerintahan di Indonesia yang dapat mempermudah akses, mempercepat proses, mengurangi biaya, dan meningkatkan efisiensi layanan. Dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, penerapannya harus tetap berlandaskan hukum serta menjamin kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hak masyarakat. Oleh sebab itu, digitalisasi tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Penerapan pelayanan publik digital masih terkendala oleh akses internet, kemampuan digital masyarakat, dan kesiapan aparatur pemerintah. Untuk mengatasinya, pemerintah perlu memperbaiki sistem layanan, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat agar digitalisasi berjalan optimal. Selain itu, diperlukan penguatan mekanisme hukum administratif melalui evaluasi kepatuhan terhadap standar pelayanan, audit sistem elektronik secara berkala, serta penetapan prosedur penanganan pengaduan dan koreksi atas keputusan administrasi yang merugikan masyarakat. Pengawasan internal dan eksternal perlu disertai tindak lanjut yang jelas, termasuk perbaikan prosedur dan penerapan sanksi sesuai ketentuan hukum apabila ditemukan pelanggaran.

Penelitian ini menawarkan kerangka konseptual pelayanan publik digital yang mengintegrasikan keabsahan tindakan administrasi elektronik, penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, perlindungan data pribadi, dan pengawasan hukum dalam satu mekanisme pertanggungjawaban pemerintah. Kerangka ini menempatkan setiap proses digital, mulai dari pemrosesan permohonan hingga penerbitan keputusan, sebagai tindakan administrasi yang harus memiliki dasar kewenangan, dapat ditelusuri, dievaluasi, dan dikoreksi apabila merugikan masyarakat. Implementasinya perlu didukung mekanisme audit berkala, penanganan pengaduan, serta tindak lanjut hukum yang jelas. Dengan pendekatan tersebut, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dinilai berdasarkan efisiensi teknologi, tetapi juga berdasarkan kepatuhan hukum dan efektivitas perlindungan hak masyarakat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengapresiasi seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan artikel ini. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan layanan publik digital yang efektif, transparan, akuntabel, dan berlandaskan prinsip Hukum Administrasi Negara. Dalam penyusunan artikel ini, teknologi kecerdasan buatan digunakan sebagai alat bantu penyuntingan bahasa. Penulis telah meninjau dan memverifikasi hasilnya serta bertanggung jawab penuh atas isi, keakuratan, dan integritas artikel.

## References

1. T. B. M. F. Suryana, A. A. Rahmawati, N. S. Ramdanti, and A. N. Safitri, “Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia,” CONSTITUO: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik, vol. 4, no. 1, pp. 37–53, 2025. [Online]. Available: https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/constituo/article/download/4944/1216/1161
2. Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” 2009. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009
3. L. O. A. Said, M. Rijal, and Sarinah, “Implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik di Indonesia: Kajian literatur tahun 2020–2025,” Musamus Journal of Public Administration, vol. 8, no. 2, 2026. [Online]. Available: https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/7824/4701
4. E. D. Nasution and Andryan, “Transformasi pelayanan publik digital dalam perspektif Hukum Administrasi Negara: Tantangan regulasi dan akuntabilitas pemerintahan,” Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum, vol. 6, no. 2, pp. 335–343, 2026. [Online]. Available: https://jurnal.locusmedia.id/index.php/jkih/article/view/1027/496
5. Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2018. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres
6. M. Kusuma, A. Agus, and R. Y. Pratama, “Pelaksanaan digitalisasi dalam pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” Jurnal Hukum Tri Pantang, vol. 10, no. 1, 2024. [Online]. Available: https://ejournal.unitaspalembang.ac.id/index.php/jhtp/article/view/466/226
7. Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 27 No. 4 (2026): October
DOI: 10.21070/ijins.v27i4.2400

sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024," 2008. [Online]. Available: http://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008
8. Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik," 2008. [Online]. Available: http://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008
9. Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi," 2022. [Online]. Available: https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uuno-27-tahun-2022
10. S. Marfu'ah, A. Kumalasari, and I. Swasanti, "Digitalisasi pelayanan publik: Ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro," Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, vol. 15, no. 2, 2024. [Online]. Available: https://journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/12309/7039
11. G. C. Saputra, "Pelayanan publik berbasis elektronik dalam perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009," Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum, vol. 23, no. 1, 2024. [Online]. Available: https://journalfh.unla.ac.id/index.php/paramarta/article/view/530/227
12. E. D. Nasution and Andryan, "Transformasi pelayanan publik digital dalam perspektif Hukum Administrasi Negara: Tantangan regulasi dan akuntabilitas pemerintahan," Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum, vol. 6, no. 2, pp. 335–343, 2026. [Online]. Available: https://jurnal.locusmedia.id/index.php/jkih/article/view/1027/496
13. T. Efendi, A. Frinaldi, and Roberia, "Perkembangan teknologi digital dan tantangan bagi Hukum Administrasi Negara," Polyscopia, vol. 1, no. 3, 2024. [Online]. Available: https://jurnal.medanresourcecenter.org/index.php/polyscopia/article/view/1359
14. R. Rinjani, D. Rego, and D. Trinanda, "Perlindungan hak digital masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital oleh pemerintahan," Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, vol. 2, no. 4, pp. 7117–7126, 2026. [Online]. Available: https://indojurnal.com/index.php/jejakdigital/article/view/3717/3221
15. R. M. I. R. Rusdy and S. Flambonita, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk mewujudkan good governance," Lex Lata: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, vol. 5, no. 2, pp. 218–239, 2023. [Online]. Available: http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS


Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).