

**ISSN (ONLINE) 2598-9936**



**INDONESIAN JOURNAL OF INNOVATION STUDIES**  
PUBLISHED BY  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

## Table Of Contents

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Journal Cover</b>                  | 1 |
| <b>Author[s] Statement</b>            | 3 |
| <b>Editorial Team</b>                 | 4 |
| <b>Article information</b>            | 5 |
| Check this article update (crossmark) | 5 |
| Check this article impact             | 5 |
| Cite this article                     | 5 |
| <b>Title page</b>                     | 6 |
| Article Title                         | 6 |
| Author information                    | 6 |
| Abstract                              | 6 |
| <b>Article content</b>                | 8 |

## 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.v27i4.2412

## 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

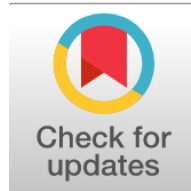
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

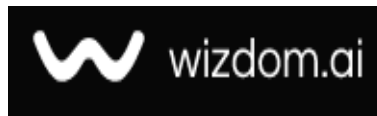
How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact <sup>(\*)</sup>**



**Save this article to Mendeley**



<sup>(\*)</sup> Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Governance Innovation And Legal Protection In Digital Public Services: Inovasi Tata Kelola Dan Perlindungan Hukum Dalam Pelayanan Publik Digital

**Indo Cening Cinta Kirana Marsyanda, cintakiraa12345@gmail.com (\*)**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Siti Gadies Corina, sitigadiescorinaa@gmail.com**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Paska Prima Sari Br Hombing, paskaprimasari@gmail.com**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Norma Waty Sitompul, normasitompul03@gmail.com**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Irma Melati, irmamelati30052007@gmail.com**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

**Nabila Sakinah Rennohati, nabilasakinahrennohati@gmail.com**

*Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia*

(\*) Corresponding author

### Abstract

**General Background** The continuous digitalization of administrative systems fundamentally changes the interactions between governments and citizens. **Specific Background** While technological transitions provide easier access, they generate complex challenges concerning system failures, inaccurate information processing, and personal data security. **Knowledge Gap** Although previous literature discusses technological transformation, the specific intersection connecting established governance principles with concrete safeguarding mechanisms during electronic disruptions remains underexplored. **Aims** This study analyzes the application of foundational governance principles within electronic systems and evaluates the available safeguarding frameworks for citizens experiencing online service failures. **Results** Normative legal analysis reveals that utilizing electronic platforms does not eliminate the government's obligation to uphold statutory certainty, transparency, and accountability. Preventive measures must include strict standards, reliable complaint procedures, and data security mandates under Law Number 27 of 2022, whereas repressive measures encompass administrative remedies and Ombudsman interventions. Furthermore, electronic system disruptions do not automatically qualify as state administrative disputes without thoroughly examining the specific governmental action. **Novelty** This research explicitly establishes that technological infrastructure limitations must be resolved through established administrative law frameworks rather than mere technical troubleshooting. **Implications** Policymakers must integrate robust data security and alternative operational procedures into electronic governance to ensure equitable delivery without compromising citizen rights.

### Highlights

- Government obligations concerning transparency and accountability remain mandatory regardless of technological implementations.
- Safeguarding citizen information serves as a primary preventive measure under current statutory frameworks.
- Technical application failures require careful examination before classification as formal state disputes.

## Keywords

Electronic Government; Administrative Law; Data Security; Preventive Measures; Dispute Resolution

Published date: 2026-10-24

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat mengurus dokumen kependudukan, perizinan, bantuan sosial, atau layanan administrasi lainnya, kualitas pelayanan yang diterima menjadi salah satu gambaran bagaimana kewenangan pemerintah dijalankan. Perkembangan teknologi kemudian mengubah cara hubungan tersebut berlangsung. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung semakin banyak dialihkan ke sistem elektronik sebagai bagian dari perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) [1].

Perubahan tersebut pada dasarnya memberikan manfaat. Masyarakat dapat mengakses layanan tanpa selalu datang ke kantor pemerintahan, sedangkan penyelenggara dapat mengelola proses administrasi secara lebih terintegrasi. Namun, digitalisasi tidak berarti persoalan pelayanan otomatis selesai. Gangguan server, kesalahan data, keterlambatan proses, akun atau dokumen yang tidak dapat diakses, dan kesulitan masyarakat menggunakan aplikasi tetap dapat terjadi. Dalam keadaan seperti ini, masyarakat membutuhkan kepastian mengenai apa yang terjadi terhadap permohonannya dan siapa yang bertanggung jawab atas pelayanan tersebut [2].

Masalah tersebut menarik untuk dikaji dari perspektif Hukum Administrasi Negara. Penggunaan aplikasi atau sistem elektronik pada dasarnya hanya mengubah cara pelayanan diberikan. Kewenangan yang digunakan tetap merupakan kewenangan pemerintahan dan pelayanan yang diberikan tetap harus tunduk pada hukum. Karena itu, ketika proses digital menimbulkan kerugian atau ketidakpastian bagi masyarakat, persoalannya tidak cukup dilihat sebagai gangguan teknis. Perlu dilihat pula apakah penyelenggaraan pelayanan tersebut sudah sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik [3].

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menempatkan AUPB sebagai salah satu dasar penyelenggaraan pemerintahan [4]. Pasal 10 memuat asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik. Prinsip-prinsip tersebut tetap relevan ketika pelayanan diberikan melalui sistem elektronik. Bahkan, dalam pelayanan digital, persoalan mengenai keterbukaan dan kecermatan menjadi semakin penting karena masyarakat sering kali hanya melihat hasil yang ditampilkan oleh sistem tanpa mengetahui proses administrasi di belakangnya.

Selain persoalan proses pelayanan, digitalisasi juga berkaitan dengan pengelolaan data pribadi. Pelayanan pemerintah dapat membutuhkan berbagai data masyarakat, sehingga keamanan dan penggunaan data tersebut tidak dapat dipisahkan dari pembahasan perlindungan hukum. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur hak subjek data serta kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi [5]. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan digital tidak cukup dinilai dari cepat atau mudahnya layanan, tetapi juga dari cara pemerintah menjaga hak masyarakat selama data mereka diproses.

Sejumlah penelitian telah membahas AUPB dan pelayanan publik, serta penelitian yang lebih baru mulai melihat persoalan maladministrasi dan transformasi pelayanan publik di era digital. Namun, pembahasan yang menghubungkan penerapan AUPB dengan bentuk perlindungan hukum masyarakat dalam pelayanan publik digital masih perlu diperdalam, khususnya dengan melihat hubungan antara standar pelayanan, gangguan sistem, pengelolaan data, pengaduan, dan penyelesaian sengketa administrasi. Di sinilah penelitian ini ditempatkan [6].

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini membahas dua permasalahan. Pertama, bagaimana AUPB diterapkan dalam pelayanan publik digital. Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat ketika terjadi permasalahan dalam pelayanan publik digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai posisi AUPB dalam menghadapi perubahan cara kerja pemerintahan akibat digitalisasi [7].

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang berfokus pada norma hukum dan konsep yang berkaitan dengan pelayanan publik digital. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan peraturan perundang-undangan digunakan untuk melihat dasar hukum pelayanan publik, administrasi pemerintahan, SPBE, dan perlindungan data pribadi. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami kedudukan AUPB dan perlindungan hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan [8].

Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 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, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Bahan hukum sekunder berasal dari buku hukum administrasi negara dan artikel jurnal yang membahas AUPB, pelayanan publik, SPBE, maladministrasi, dan perlindungan hukum masyarakat.

Bahan hukum tersebut dianalisis secara kualitatif dengan menghubungkan ketentuan hukum yang berlaku dengan persoalan pelayanan publik berbasis digital. Analisis diarahkan untuk melihat apakah prinsip-prinsip AUPB dapat digunakan untuk menjelaskan kewajiban pemerintah dan bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi Masyarakat [9].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A.AUPB dalam Pelayanan Publik Digital

AUPB mempunyai kedudukan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi pedoman bagi badan dan pejabat pemerintahan dalam menggunakan kewenangannya. Dalam pelayanan publik, keberadaan AUPB membantu memastikan bahwa pelayanan tidak hanya dilakukan karena pemerintah memiliki kewenangan, tetapi juga dilakukan dengan cara yang sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik.

Dalam pelayanan digital, penerapan asas kepastian hukum dapat dilihat dari kejelasan prosedur, persyaratan, biaya, jangka waktu, dan hasil pelayanan. Komponen tersebut sejalan dengan standar pelayanan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang tersebut juga memuat unsur penanganan pengaduan serta jaminan pelayanan. Artinya, ketika pelayanan dilakukan melalui aplikasi, informasi mengenai proses dan jangka waktu pelayanan tetap harus dapat diketahui masyarakat. Digitalisasi tidak seharusnya membuat status permohonan menjadi tidak jelas hanya karena masyarakat berhadapan dengan sistem elektronik [10].

Asas kecermatan juga mempunyai hubungan yang kuat dengan pelayanan digital. Kesalahan memasukkan atau memproses data dapat memberikan akibat yang nyata bagi masyarakat. Karena proses dilakukan secara elektronik, kesalahan tersebut bahkan dapat terjadi secara otomatis dan berulang. Oleh karena itu, penyelenggara perlu memastikan adanya proses pemeriksaan dan pengelolaan data yang memadai. Dalam hal pemrosesan data pribadi memiliki risiko tinggi, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 juga mengatur kewajiban penilaian dampak perlindungan data pribadi dalam kondisi tertentu, termasuk pengambilan keputusan otomatis yang mempunyai akibat hukum atau dampak signifikan terhadap subjek data.

Asas keterbukaan juga perlu diterapkan dalam pelayanan digital. Masyarakat setidaknya perlu mengetahui dasar, prosedur, dan alasan yang berkaitan dengan pelayanan yang diterimanya. Hal ini menjadi lebih penting ketika keputusan atau hasil pelayanan dihasilkan melalui sistem otomatis. Sistem yang bekerja secara otomatis bukan berarti hasilnya tidak perlu dapat dijelaskan. Dari sudut pandang administrasi pemerintahan, tetap perlu ada pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban atas penyelenggaraan layanan.

Selanjutnya, asas pelayanan yang baik berkaitan dengan kemampuan pemerintah memberikan layanan yang dapat digunakan masyarakat secara wajar. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, perangkat, jaringan internet, atau kondisi yang sama. Karena itu, digitalisasi perlu tetap memperhatikan aksesibilitas dan menyediakan mekanisme bantuan atau alternatif ketika pelayanan elektronik tidak dapat digunakan. Pendekatan tersebut lebih sesuai dengan tujuan pelayanan publik, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan sekadar memindahkan pelayanan dari loket ke layer [11].

### B.Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif pada dasarnya dilakukan sebelum terjadi sengketa atau kerugian. Dalam pelayanan publik digital, bentuknya dapat terlihat dari kewajiban penyelenggara menetapkan standar pelayanan, menyediakan informasi yang jelas, menyiapkan mekanisme pengaduan, dan memberikan jaminan keamanan serta keselamatan pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memasukkan unsur-unsur tersebut dalam standar pelayanan. Karena itu, standar pelayanan tetap relevan ketika layanan diberikan melalui media elektronik.

Dalam praktiknya, penyelenggara juga perlu memiliki langkah untuk menghadapi gangguan sistem. Rencana cadangan, kanal bantuan, dan alternatif pelayanan dapat dipandang sebagai bentuk tata kelola untuk menjaga agar hak masyarakat tetap dapat dilayani ketika sistem utama mengalami masalah. Hal tersebut tidak berarti setiap bentuk contingency plan merupakan kewajiban yang secara khusus disebut dalam satu pasal tertentu, tetapi merupakan langkah administratif yang dapat mendukung terpenuhinya standar pelayanan dan asas pelayanan yang baik.

Pelindungan data menjadi bagian lain dari perlindungan preventif. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengatur hak subjek data serta kewajiban pengendali dan prosesor data pribadi. Untuk pemrosesan yang berpotensi menimbulkan risiko tinggi, undang-undang tersebut juga mengatur penilaian dampak perlindungan data pribadi. Ketentuan ini relevan bagi layanan pemerintah yang menggunakan data masyarakat dalam jumlah besar atau menggunakan teknologi baru [12].

Dengan demikian, perlindungan preventif dalam pelayanan digital tidak hanya berkaitan dengan keamanan aplikasi. Yang lebih penting adalah memastikan sejak awal bahwa masyarakat mengetahui haknya, mengetahui prosedur pelayanan, memiliki saluran untuk menyampaikan masalah, dan memperoleh jaminan bahwa data yang diberikan kepada pemerintah dikelola sesuai ketentuan hukum.

### C.Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif dibutuhkan ketika masalah sudah terjadi dan masyarakat memerlukan pemulihan atau penyelesaian. Dalam pelayanan publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyediakan kerangka mengenai penyelesaian pengaduan. Masyarakat dapat menggunakan mekanisme pengaduan ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar atau terdapat dugaan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan [13].

Pengawasan eksternal juga dapat dilakukan melalui Ombudsman Republik Indonesia apabila terdapat dugaan maladministrasi. Dalam konteks digital, bentuk maladministrasi dapat berkaitan dengan kegagalan sistem, kesalahan

informasi, persoalan integrasi data, atau bentuk kelalaian lain yang menyebabkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan sebagaimana mestinya. Namun, setiap permasalahan teknis tidak otomatis dapat disebut maladministrasi. Perlu dilihat lebih dahulu apakah terdapat tindakan atau kelalaian penyelenggara yang menyimpang dari kewajiban pelayanan.

Masyarakat juga dapat menggunakan upaya administratif sesuai dengan karakter keputusan atau tindakan pemerintahan yang disengketakan. Apabila permasalahan berlanjut menjadi sengketa tindakan pemerintahan, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2019 memberikan pedoman mengenai penyelesaian sengketa tindakan pemerintahan dan kewenangan mengadili perbuatan melanggar hukum oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan. Peraturan tersebut menunjukkan bahwa tindakan pemerintahan, termasuk tindakan faktual dalam keadaan tertentu, dapat menjadi bagian dari mekanisme penyelesaian sengketa di lingkungan peradilan tata usaha negara. \

Meski demikian, gangguan aplikasi atau kegagalan sistem tidak dapat langsung disamakan dengan objek gugatan ke PTUN. Harus dilihat terlebih dahulu bentuk keputusan atau tindakan pemerintah yang terjadi, pihak yang bertanggung jawab, upaya administratif yang tersedia, serta ketentuan hukum acara yang berlaku. Kehati-hatian ini penting agar perlindungan hukum yang dibahas tidak berhenti pada pernyataan bahwa semua kesalahan sistem dapat digugat, padahal objek dan prosedur sengketa administrasi memiliki batas tertentu [14].

## D. Tantangan Penerapan AUPB di Era Pelayanan Digital

Tantangan pertama adalah ketergantungan pelayanan terhadap infrastruktur teknologi. Ketika sistem mengalami gangguan, masyarakat dapat kehilangan akses terhadap pelayanan yang sebelumnya dapat diperoleh secara langsung. Masalah tersebut menunjukkan bahwa ukuran keberhasilan digitalisasi tidak cukup hanya dengan melihat apakah suatu instansi telah memiliki aplikasi, tetapi juga apakah layanan tersebut dapat digunakan secara konsisten dan memiliki mekanisme ketika terjadi gangguan.

Tantangan kedua berkaitan dengan kesenjangan digital. Pelayanan yang seluruhnya diarahkan ke sistem elektronik berpotensi menyulitkan masyarakat yang tidak memiliki akses internet memadai, perangkat yang sesuai, atau kemampuan menggunakan teknologi. Karena itu, asas pelayanan yang baik perlu dibaca bersama kebutuhan masyarakat yang beragam. Penyediaan bantuan atau alternatif pelayanan menjadi penting agar digitalisasi tidak menciptakan bentuk ketidakadilan baru [15].

Tantangan ketiga adalah perlindungan data dan pertanggungjawaban. Semakin banyak data masyarakat diproses secara elektronik, semakin penting pula kejelasan mengenai siapa yang mengendalikan data, untuk tujuan apa data digunakan, dan bagaimana keamanan data dijaga. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 telah memberikan kerangka hukum mengenai hal tersebut, tetapi penerapannya tetap bergantung pada tata kelola penyelenggara.

Tantangan keempat berkaitan dengan keputusan yang dihasilkan atau dibantu oleh sistem otomatis. Ketika masyarakat hanya menerima hasil akhir dari sebuah sistem, terdapat risiko bahwa alasan di balik hasil tersebut sulit dipahami. Dalam kondisi demikian, prinsip keterbukaan dan kecermatan perlu menjadi pertimbangan agar otomatisasi tidak mengurangi kemampuan masyarakat untuk memahami dan mempertanyakan pelayanan yang diterimanya.

## E. Penguatan Perlindungan Hukum Masyarakat

Penguatan perlindungan hukum dalam pelayanan publik digital dapat dimulai dari penyelenggaraan pelayanan yang transparan sejak awal. Informasi mengenai persyaratan, tahapan, jangka waktu, biaya, dan kanal pengaduan perlu disediakan secara mudah diakses. Langkah ini bukan hanya persoalan pelayanan yang baik, tetapi juga memberikan kepastian bagi masyarakat ketika terjadi masalah.

Pemerintah juga perlu memastikan bahwa gangguan sistem tidak langsung memutus hak masyarakat atas pelayanan. Penyediaan kanal alternatif, bantuan petugas, dan prosedur penanganan gangguan dapat menjadi bagian dari tata kelola pelayanan. Dengan cara tersebut, risiko teknis tidak sepenuhnya dibebankan kepada masyarakat.

Pada sisi pengawasan, mekanisme pengaduan perlu dibuat jelas dan mudah digunakan. Pengaduan juga sebaiknya tidak berhenti pada penyelesaian satu kasus, tetapi dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki sistem. Dalam hal terdapat dugaan maladministrasi, masyarakat tetap memiliki ruang untuk menggunakan pengawasan Ombudsman. Sementara itu, apabila muncul sengketa tindakan pemerintahan, penyelesaian harus mengikuti objek dan prosedur yang ditentukan dalam hukum administrasi.

Dari keseluruhan pembahasan tersebut terlihat bahwa tantangan utama pelayanan publik digital bukan sekadar kemampuan pemerintah menggunakan teknologi. Persoalan yang lebih mendasar adalah bagaimana teknologi digunakan tanpa mengurangi prinsip legalitas dan perlindungan terhadap masyarakat. Karena itu, AUPB dapat menjadi titik temu antara kebutuhan modernisasi pelayanan dengan kewajiban pemerintah untuk tetap bertindak berdasarkan hukum [16].

## KESIMPULAN

Pelayanan publik digital pada dasarnya merupakan perkembangan cara pemerintah menjalankan pelayanan, bukan perubahan terhadap kewajiban pemerintah untuk bertindak berdasarkan hukum. AUPB tetap relevan dalam pelayanan berbasis sistem elektronik karena kepastian hukum, kecermatan, keterbukaan, akuntabilitas, dan pelayanan yang baik tetap

dibutuhkan oleh masyarakat. Bahkan, penggunaan teknologi membuat beberapa prinsip tersebut menjadi semakin penting karena proses pelayanan dapat berlangsung secara otomatis dan tidak selalu dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

Perlindungan hukum masyarakat dapat dilakukan secara preventif melalui standar pelayanan, informasi yang jelas, mekanisme pengaduan, tata kelola sistem, dan perlindungan data pribadi. Dalam hal ini, perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi merupakan bagian penting dari upaya pencegahan untuk menjaga keamanan informasi masyarakat, mencegah penyalahgunaan data, serta memastikan bahwa pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data dalam pelayanan publik digital dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum. Setelah terjadi masalah, masyarakat dapat menggunakan mekanisme pengaduan, pengawasan Ombudsman, upaya administratif, dan mekanisme penyelesaian sengketa pemerintahan sesuai dengan objek serta prosedur yang berlaku. Gangguan sistem tidak secara otomatis menjadi sengketa tata usaha negara, sehingga bentuk keputusan atau tindakan pemerintah dan dasar hukumnya tetap harus diperiksa terlebih dahulu.

Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik seharusnya tidak hanya dinilai dari keberadaan aplikasi atau sistem elektronik. Ukuran yang lebih penting adalah apakah sistem tersebut tetap menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan hukum dan memberikan perlindungan yang memadai bagi masyarakat. Pelindungan data pribadi perlu menjadi bagian integral dari tata kelola pelayanan publik digital melalui penerapan langkah pengamanan data, pembatasan akses sesuai kewenangan, serta pengelolaan data yang bertanggung jawab. Penguatan AUPB dan mekanisme pertanggungjawaban menjadi bagian penting agar transformasi digital dalam pemerintahan tetap berada dalam tujuan Hukum Administrasi Negara.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyusunan artikel ini. Diharapkan artikel ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman mengenai perlindungan hukum masyarakat dalam pelayanan publik digital serta mendorong penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik demi terwujudnya pelayanan publik yang transparan, adil, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan Masyarakat. Dalam penyusunan artikel ini, teknologi Artificial Intelligence (AI) digunakan sebagai alat bantu penyuntingan bahasa dan perbaikan tata tulis. Penulis telah meninjau, mengevaluasi, dan memverifikasi seluruh hasil penggunaan AI serta bertanggung jawab penuh atas isi, keakuratan, orisinalitas, dan integritas akademik artikel ini.

## References

1. P. M. Hadjon et al., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press, 2011.
2. Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta, Indonesia: Gava Media, 2018.
3. Indroharto, *Usaha Memahami Undang-Undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta, Indonesia: Pustaka Utama Grafiti, 2004.
4. Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*, 2014.
5. Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*, 2022.
6. Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers, 2016.
7. Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik," *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no. 3, pp. 541-557, 2019.
8. M. A. Rusdy and S. Flambonita, "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah untuk Mewujudkan Good Governance," *Lex LATA*, vol. 5, no. 2, 2023.
9. Suryana et al., "Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia," *CONSTITUO*, vol. 4, no. 1, 2025.
10. N. A. Suaidi, "Perlindungan Hukum Masyarakat terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik di Era Digital," *SULTAN ADAM: Jurnal Hukum dan Sosial*, vol. 4, no. 1, pp. 623-632, 2026.
11. Azhari, Salami, and Darnia, "Analisis Yuridis Pengawasan Preventif Ombudsman terhadap Pelayanan Publik Berbasis Digital untuk Mencegah Maladministrasi," *Riau Law Journal*, vol. 10, no. 1, pp. 112-126, 2026.
12. Wahyudi and Suhardi, "Cybersecurity Governance in Electronic-Based Government Systems: An Analysis of the Government's Legal Responsibility for Public Data Breaches," *Jurnal Kecerdasan Buatan dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 3, 2025.
13. Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
14. Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009.
15. Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, 2018.
16. Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelesaian Sengketa Tindakan Pemerintahan dan Kewenangan Mengadili Perbuatan Melanggar Hukum oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan (Onrechtmatige Overheidsdaad)*, 2019.