



ASPEK HUKUM DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Hafiz Sutrisno

E-mail : hafizsutrisno9@gmail.com

Fakultas Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Abstrak

Digitalisasi layanan pemerintah, seperti *e-government* dan aplikasi berbasis digital, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administratif, perizinan, serta berbagai layanan publik lainnya. Namun, implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan publik di era digital masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek hukum maupun teknis. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Meskipun regulasi telah tersedia, banyak pemerintah daerah yang masih mengalami kendala dalam implementasinya. Karena kurangnya harmonisasi antara regulasi pusat dan daerah, lemahnya infrastruktur digital, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem digital dan permasalahan keamanan siber.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Era Digital

Abstract

Digitalization of government services, such as e-government and digital-based applications, aims to provide convenience for the public in accessing administrative services, licensing, and various other public services. However, the implementation of local government policies in public services in the digital era still faces various challenges, both from legal and technical aspects. This study uses a normative legal method with a statute approach and a conceptual approach. Although regulations are available, many local governments still experience obstacles in their implementation. Due to the lack of harmonization between central and regional regulations, weak digital infrastructure, and limited human resource competency in managing digital systems and cybersecurity issues.

Keywords: Public Service, Digital Era

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah daerah dituntut untuk mengadopsi teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan pemerintah, seperti *e-government* dan aplikasi berbasis digital, bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administratif, perizinan, serta berbagai layanan publik lainnya. Namun, implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan publik di era digital masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek hukum maupun teknis.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹ Dalam konteks era digital, pelayanan publik mengalami transformasi ke arah sistem yang berbasis elektronik (*e-government*) guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.²

Secara hukum, terdapat berbagai peraturan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Regulasi ini memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah dalam mengimplementasikan layanan digital yang menjamin hak-hak masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya kesiapan regulasi turunan di tingkat daerah, minimnya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, serta lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan digitalisasi pelayanan publik.

Beberapa regulasi yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik antara lain:

- a. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** : Mengatur kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel.
- b. **Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)** : Memberikan dasar hukum bagi transaksi elektronik, termasuk layanan digital pemerintah.
- c. **Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi** : Mengatur perlindungan hak-hak masyarakat dalam penggunaan data pribadi.

¹ Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2018), hlm. 76.

² Rochman Achmadi, "E-Government dalam Reformasi Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 5 No. 2, 2021, hlm. 112.

Selain itu, aspek perlindungan data pribadi juga menjadi isu penting dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), pemerintah daerah harus memastikan bahwa sistem yang digunakan dalam pelayanan publik mampu menjamin keamanan dan kerahasiaan data masyarakat. Sayangnya, masih banyak pemerintah daerah yang belum memiliki infrastruktur yang memadai untuk menjamin perlindungan data pribadi tersebut.

Tantangan lainnya adalah terkait dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM) di lingkungan birokrasi. Digitalisasi pelayanan publik membutuhkan aparatur yang memiliki kompetensi dalam teknologi informasi serta pemahaman yang mendalam terhadap regulasi yang berlaku. Kurangnya pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur daerah sering kali menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan ini. Oleh karena itu, kajian mengenai aspek hukum dalam implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah menjadi penting untuk memahami sejauh mana efektivitas regulasi yang ada serta implikasi hukumnya bagi penyelenggara dan penerima layanan.

II. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik oleh Pemerintah Daerah?
2. Apa sajakah permasalahan hukum dalam pelayanan publik digital?

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).³ Data yang digunakan bersumber dari bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan daerah, dan putusan pengadilan, serta bahan hukum sekunder berupa jurnal, buku, dan penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan analisis dokumen.

³ Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007), hlm. 30.

IV. PEMBAHASAN

A. Implementasi Hukum Dalam Digitalisasi Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah

Digitalisasi pelayanan publik merupakan suatu keniscayaan dalam era revolusi industri 4.0, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk mengadopsi teknologi digital guna memenuhi prinsip *good governance*. Implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik mencakup aspek regulasi, perlindungan data pribadi, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik merujuk pada bagaimana kebijakan dan regulasi mendukung proses transformasi ini. Digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* bertujuan untuk menciptakan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan. Namun, implementasi digitalisasi pelayanan publik di daerah masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari segi regulasi, infrastruktur, maupun sumber daya manusia.⁴ Sebagai contoh, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan **Jakarta Smart City**, yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Implementasi ini didasarkan pada prinsip transparansi dan efisiensi, namun masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia.⁵

Dalam aspek hukum, terdapat beberapa regulasi utama yang mengatur digitalisasi pelayanan publik. Meskipun regulasi telah tersedia, banyak pemerintah daerah yang masih mengalami kendala dalam implementasinya. Hambatan tersebut meliputi kurangnya harmonisasi antara regulasi pusat dan daerah, lemahnya infrastruktur digital, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem digital. Selain itu, permasalahan keamanan siber menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam memastikan perlindungan data masyarakat dari kebocoran atau penyalahgunaan.⁶

⁴ Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, Loc.cit.

⁵ Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, "Evaluasi Jakarta Smart City," 2023.

⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 98.

Dalam implementasinya, digitalisasi pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah dapat ditemukan dalam beberapa inovasi, seperti:⁷

1. **Sistem Administrasi Kependudukan Online (e-KTP, e-KK, dan Akta Digital)** yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.
2. **Layanan Pengaduan Publik Berbasis Digital (LAPOR! dan SP4N)** yang mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan terhadap pelayanan publik.
3. **Sistem Perizinan Online (OSS Daerah)** yang mempercepat proses perizinan usaha dengan integrasi sistem antara pemerintah pusat dan daerah

Berdasarkan penelitian, implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah mengalami kemajuan, namun masih terdapat berbagai tantangan yang harus diselesaikan. Beberapa regulasi telah mendukung transformasi digital, tetapi penerapannya masih memerlukan penguatan dalam aspek teknis dan sumber daya manusia. Dengan adanya evaluasi dan penyesuaian kebijakan yang berkelanjutan, digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah strategis dalam mempercepat digitalisasi pelayanan publik, di antaranya:

1. Menyusun peraturan daerah (Perda) yang selaras dengan kebijakan nasional terkait digitalisasi pelayanan publik.
2. Meningkatkan investasi dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
3. Melakukan pelatihan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan birokrasi agar lebih adaptif terhadap teknologi digital.
4. Memastikan adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas implementasi digitalisasi pelayanan publik.

Dengan adanya pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

⁷ Kementerian Dalam Negeri, "Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital," 2023.

B. Permasalahan Hukum Dalam Pelayanan Publik Digital

Dalam hal permasalahan hukum dalam pelayanan publik digital, banyak terjadi permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah karena berbagai macam kekurangan, yaitu:

1. Kendala Infrastruktur dan Akses Teknologi

- a. Masih terdapat daerah yang belum memiliki infrastruktur teknologi yang memadai.
- b. Kesulitan akses internet bagi masyarakat di daerah terpencil.

2. Kurangnya Literasi Digital

- a. Aparatur sipil negara di daerah masih terbatas dalam pemahaman teknologi.
- b. Masyarakat masih awam dalam menggunakan layanan digital.

3. Keamanan Data dan Privasi

- a. Risiko kebocoran data pribadi dalam layanan digital.
- b. Ketidakjelasan regulasi mengenai perlindungan data pribadi sebelum adanya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang baru disahkan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, beberapa strategi dapat diterapkan, antara lain:⁸

1. **Peningkatan Infrastruktur Digital** melalui investasi dalam jaringan internet dan pengembangan sistem yang lebih terintegrasi.
2. **Penguatan Regulasi Perlindungan Data** untuk menjamin keamanan informasi masyarakat dalam layanan digital.
3. **Pelatihan dan Edukasi Digital** bagi masyarakat dan aparatur pemerintah agar dapat memanfaatkan teknologi secara optimal.

Selanjutnya strategi tambahan dalam menghadapi permasalahan hukum dalam pelayanan publik digital yaitu:

1. Penguatan regulasi melalui harmonisasi peraturan daerah dengan kebijakan nasional terkait digitalisasi pelayanan publik.
2. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan literasi digital bagi aparatur sipil negara dan masyarakat.
3. Penguatan sistem keamanan data dengan menerapkan standar enkripsi dan regulasi yang lebih ketat terkait pengelolaan data pribadi.

⁸ Kementerian PANRB, "Strategi Peningkatan SPBE di Indonesia," 2024.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Implementasi hukum dalam digitalisasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun terdapat tantangan, regulasi yang mendukung serta peningkatan infrastruktur dan literasi digital dapat menjadi solusi untuk mempercepat transformasi layanan publik berbasis digital.
2. Permasalahan hukum dalam pelayanan publik digital menjadi tantangan yang harus segera diatasi untuk memastikan efektivitas, transparansi, dan kepastian hukum dalam penyelenggaraan layanan berbasis teknologi. Beberapa isu utama yang dihadapi mencakup **kesenjangan regulasi, perlindungan data pribadi, keamanan siber, serta aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.**

B. SARAN

1. Pemerintah pusat dan daerah perlu melakukan harmonisasi kebijakan terkait digitalisasi pelayanan publik agar tidak terjadi tumpang tindih regulasi, selanjutnya pemerintah daerah harus memperkuat keamanan siber dengan menerapkan standar **ISO 27001** atau regulasi lain yang relevan, dan pemerintah daerah perlu mempercepat pemerataan infrastruktur teknologi, terutama di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar). Ini mencakup penguatan jaringan internet, peningkatan kapasitas server layanan publik, serta pengembangan pusat data daerah yang lebih andal.
2. diperlukan **sinkronisasi regulasi yang lebih jelas, peningkatan pengamanan data pribadi, serta peningkatan infrastruktur digital di seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil.** Selain itu, **peningkatan kapasitas aparatur dan masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital** juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.



VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Mahfud MD, *Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2018).

Soerjono Soekanto, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2007).

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, "Evaluasi Jakarta Smart City," 2023.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019).

Kementerian Dalam Negeri, "*Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital*," 2023.

Kementerian PANRB, "Strategi Peningkatan SPBE di Indonesia," 2024.

B. JURNAL

Rochman Achmadi, "E-Government dalam Reformasi Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 5 No. 2, 2021.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi .