Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
6 (1) 2026, Page: 1535-1541

Akuntabilitas Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Pemerintah Daerah di Sumatera Utara

Arifin Sihombing
Universitas Darma Agung

Published: Januari, 2026

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian penting dari reformasi administrasi publik di tingkat pemerintah daerah. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, penerapan sistem digital juga menimbulkan persoalan baru terkait akuntabilitas hukum dan perlindungan hak warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah di Sumatera Utara serta mengidentifikasi permasalahan normatif dan institusional yang memengaruhi pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif–empiris dengan metode analisis kualitatif. Data diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan dan literatur hukum administrasi negara, serta data empiris berupa wawancara dan studi dokumen pelayanan publik digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya didukung oleh kerangka akuntabilitas hukum yang memadai. Permasalahan utama meliputi ketidakjelasan pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif elektronik, keterbatasan kapasitas institusional aparatur, serta lemahnya mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik digital merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, transparan, dan berkeadilan melalui integrasi prinsip hukum administrasi negara dalam praktik digital governance.
Kata kunci: akuntabilitas hukum, pelayanan publik digital, pemerintah daerah, hukum administrasi negara.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah menjadi agenda strategis dalam reformasi administrasi publik, termasuk pada sektor pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai instrumen untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah daerah diharapkan mampu menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan publik di era digital.
Namun demikian, penerapan pelayanan publik berbasis digital juga memunculkan tantangan baru, khususnya terkait dengan akuntabilitas hukum. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya mengubah cara layanan diberikan, tetapi juga memengaruhi relasi hukum antara pemerintah dan warga negara. Dalam konteks ini, akuntabilitas hukum menjadi isu krusial karena menyangkut kejelasan kewenangan, kepastian prosedur, perlindungan hak masyarakat, serta mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi kesalahan administratif, penyalahgunaan kewenangan, atau kegagalan sistem digital.
Di pemerintah daerah, termasuk di Sumatera Utara, implementasi pelayanan publik berbasis digital menunjukkan perkembangan yang beragam. Berbagai inovasi layanan elektronik telah diperkenalkan, baik dalam bidang administrasi kependudukan, perizinan, maupun layanan sosial. Akan tetapi, perkembangan tersebut belum selalu diiringi dengan kesiapan kerangka hukum dan institusional yang memadai. Ketiadaan standar operasional yang jelas, lemahnya integrasi sistem, serta keterbatasan kapasitas aparatur berpotensi menimbulkan persoalan akuntabilitas, terutama ketika pelayanan digital menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Selain itu, aspek akuntabilitas hukum dalam pelayanan publik berbasis digital juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara, seperti kepastian hukum, keterbukaan, proporsionalitas, dan perlindungan hukum bagi warga negara. Dalam praktiknya, digitalisasi sering kali dipahami sebatas inovasi teknis, tanpa diimbangi dengan penguatan mekanisme pertanggungjawaban hukum. Akibatnya, ketika terjadi sengketa pelayanan publik atau kegagalan layanan digital, posisi hukum masyarakat menjadi lemah dan sulit memperoleh perlindungan yang efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian mengenai akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana akuntabilitas hukum diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, mengidentifikasi permasalahan normatif dan institusional yang muncul, serta menelaah implikasinya terhadap perlindungan hak masyarakat dan kualitas tata kelola pemerintahan daerah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum administrasi negara sekaligus menjadi dasar perumusan kebijakan pelayanan publik digital yang lebih akuntabel dan berkeadilan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang umumnya memfokuskan kajian pelayanan publik berbasis digital pada aspek efektivitas layanan, inovasi teknologi, atau kepuasan pengguna, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan **akuntabilitas hukum** sebagai kerangka analisis utama dalam menilai digitalisasi pelayanan publik. Secara khusus, penelitian ini mengkaji pelayanan publik digital tidak hanya sebagai inovasi administratif, tetapi sebagai **hubungan hukum publik** yang melahirkan hak dan kewajiban antara pemerintah daerah dan warga negara.

Kebaruan penelitian ini juga terletak pada integrasi antara **prinsip-prinsip hukum administrasi negara** dan praktik **tata kelola digital (*digital governance*)** di tingkat pemerintah daerah, dengan fokus empiris di Sumatera Utara. Pendekatan ini memperluas diskursus yang selama ini cenderung normatif atau teknokratis, dengan menunjukkan adanya kesenjangan antara desain sistem pelayanan digital dan mekanisme pertanggungjawaban hukum ketika terjadi kegagalan layanan, kesalahan data, atau penyalahgunaan kewenangan berbasis sistem elektronik.

Selain itu, penelitian ini mengembangkan **kerangka konseptual akuntabilitas hukum pelayanan publik digital** yang menekankan tiga dimensi utama, yaitu: (1) kejelasan subjek dan objek pertanggungjawaban hukum dalam sistem digital; (2) standar legalitas dan rasionalitas keputusan administratif berbasis elektronik; dan (3) mekanisme perlindungan hukum serta upaya hukum bagi masyarakat pengguna layanan digital. Formulasi ini belum banyak dikaji secara sistematis dalam penelitian hukum administrasi pada konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

Dengan demikian, kebaruan ilmiah penelitian ini tidak hanya terletak pada lokus dan isu yang diteliti, tetapi juga pada **reposisi pelayanan publik berbasis digital sebagai objek pertanggungjawaban hukum administratif**, yang berkontribusi pada penguatan konsep *digital administrative accountability* dalam pengembangan hukum administrasi negara dan perbaikan tata kelola pelayanan publik daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif–empiris (socio-legal research) untuk mengkaji akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah. Pendekatan ini dipilih karena isu pelayanan publik digital tidak hanya berkaitan dengan norma hukum tertulis, tetapi juga dengan praktik penyelenggaraan administrasi pemerintahan serta implementasi sistem digital dalam konteks kelembagaan daerah.

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Secara normatif, penelitian menganalisis peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum administrasi negara, serta doktrin dan putusan pengadilan yang relevan dengan pelayanan publik dan penggunaan sistem elektronik pemerintahan. Analisis normatif ini bertujuan untuk mengidentifikasi dasar hukum, prinsip akuntabilitas, serta batas kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Secara empiris, penelitian mengkaji praktik pelayanan publik digital di lingkungan pemerintah daerah di Sumatera Utara. Pendekatan empiris digunakan untuk memahami bagaimana prinsip

akuntabilitas hukum diterapkan dalam praktik, termasuk mekanisme pertanggungjawaban, pengawasan, dan perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna layanan digital.

Jenis dan Sumber Data

Data primer, yaitu data lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan aparatur pemerintah daerah yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital, aparat pengawasan internal, serta pihak terkait lainnya. Data sekunder, berupa bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik, pemerintahan daerah, dan sistem elektronik), bahan hukum sekunder (buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu), serta bahan hukum tersier yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

a) Studi kepustakaan, untuk menelaah norma hukum dan teori akuntabilitas dalam hukum administrasi negara;
b) Wawancara, untuk memperoleh gambaran empiris mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital dan permasalahan akuntabilitas hukum yang muncul;
c) Studi dokumen, terhadap kebijakan, standar operasional prosedur (SOP), dan dokumen pelayanan publik digital di pemerintah daerah.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif-deskriptif. Data normatif dianalisis menggunakan metode penafsiran hukum sistematis dan konseptual, sedangkan data empiris dianalisis melalui pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, permasalahan, dan implikasi akuntabilitas hukum dalam pelayanan publik digital. Hasil analisis normatif dan empiris kemudian disintesiskan untuk membangun argumentasi akademik dan merumuskan kerangka konseptual akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital.

Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu menjelaskan secara komprehensif hubungan antara norma hukum, praktik pelayanan publik digital, dan mekanisme akuntabilitas pemerintah daerah, serta memberikan kontribusi teoretis dan rekomendasi praktis bagi penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Pemerintah Daerah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah di Sumatera Utara telah mengimplementasikan berbagai bentuk pelayanan publik berbasis digital, terutama pada sektor administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan informasi publik. Digitalisasi pelayanan ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses layanan, serta mengurangi praktik maladministrasi. Secara normatif, kebijakan ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan penguatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Namun, secara empiris ditemukan bahwa implementasi pelayanan publik digital masih berorientasi pada aspek teknis-operasional, sementara aspek akuntabilitas hukum belum menjadi perhatian utama. Digitalisasi lebih dipahami sebagai inovasi sistem, bukan sebagai perubahan hubungan hukum antara pemerintah daerah dan masyarakat pengguna layanan. Temuan ini menguatkan kritik **Osborne (2010)** bahwa inovasi pelayanan publik sering kali gagal apabila tidak diiringi dengan penguatan kerangka tata kelola dan pertanggungjawaban.

2. Akuntabilitas Hukum dalam Pelayanan Publik Digital

Dari perspektif hukum administrasi negara, akuntabilitas pelayanan publik berbasis digital mensyaratkan adanya kejelasan kewenangan, prosedur, serta mekanisme pertanggungjawaban atas setiap keputusan administratif yang dihasilkan melalui sistem elektronik. Penelitian ini menemukan bahwa kejelasan subjek dan objek pertanggungjawaban hukum dalam pelayanan digital masih lemah. Ketika

terjadi kesalahan data, keterlambatan layanan, atau kegagalan sistem, tanggung jawab hukum cenderung tidak terdefinisikan secara tegas.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan praktik administratif. Padahal, menurut **Ridwan HR (2018)**, setiap tindakan pemerintahan—termasuk yang berbasis digital—tetap harus tunduk pada asas legalitas dan akuntabilitas. Tanpa kejelasan pertanggungjawaban hukum, pelayanan publik digital berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan melemahkan perlindungan hak masyarakat.

3. Permasalahan Institusional dan Kapasitas Aparatur

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas institusional dan sumber daya aparatur menjadi faktor penting yang memengaruhi akuntabilitas hukum pelayanan publik digital. Aparatur pada umumnya memiliki pemahaman teknis yang terbatas terkait implikasi hukum dari penggunaan sistem digital. Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan digital belum sepenuhnya mengakomodasi mekanisme dokumentasi pertimbangan hukum dan pertanggungjawaban administratif.

Temuan ini sejalan dengan pandangan **Bovens, Goodin, dan Schillemans (2014)** yang menegaskan bahwa akuntabilitas publik tidak hanya bergantung pada desain sistem, tetapi juga pada kapasitas aktor institusional dalam menjalankan dan mempertanggungjawabkan kewenangannya. Tanpa penguatan kapasitas hukum aparatur, digitalisasi justru berpotensi menciptakan bentuk baru maladministrasi berbasis sistem elektronik.

4. Pengawasan dan Perlindungan Hukum bagi Masyarakat

Aspek lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah lemahnya mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna layanan publik digital. Pengawasan internal masih bersifat prosedural dan belum secara khusus dirancang untuk mengawasi pelayanan berbasis sistem elektronik. Sementara itu, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa pelayanan publik digital belum memberikan kepastian hukum yang efektif bagi masyarakat.

Kondisi ini menguatkan pandangan **Hadjon (2015)** bahwa perlindungan hukum terhadap warga negara merupakan elemen fundamental dalam hukum administrasi negara. Dalam konteks pelayanan publik digital, perlindungan hukum tidak cukup diwujudkan melalui ketersediaan layanan elektronik, tetapi harus dilengkapi dengan mekanisme pertanggungjawaban, koreksi, dan pemulihan hak yang jelas. Selain itu, **Rose-Ackerman (2016)** juga menekankan bahwa akuntabilitas yang lemah dalam pelayanan publik dapat membuka ruang penyalahgunaan kewenangan, meskipun layanan tersebut berbasis teknologi.

5. Implikasi terhadap Tata Kelola Pelayanan Publik Digital

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di pemerintah daerah belum sepenuhnya diikuti oleh penguatan akuntabilitas hukum. Pelayanan publik berbasis digital masih ditempatkan sebagai instrumen efisiensi administratif, bukan sebagai objek pertanggungjawaban hukum administratif yang utuh. Akibatnya, tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan perlindungan hak masyarakat belum tercapai secara optimal.

Dalam perspektif *good administrative governance*, pelayanan publik digital seharusnya mengintegrasikan prinsip legalitas, transparansi, akuntabilitas, dan perlindungan hukum. Sebagaimana dikemukakan oleh **Craig (2016)**, hukum administrasi modern harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi tanpa kehilangan fungsi utamanya sebagai penjaga kepastian hukum dan keadilan administratif. Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik digital menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, responsif, dan berkeadilan.

Digitalisasi pelayanan publik pada pemerintah daerah pada dasarnya merupakan manifestasi dari perubahan paradigma administrasi publik menuju pemerintahan yang lebih responsif, efisien, dan terbuka. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh transformasi cara pandang hukum administrasi terhadap akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Di pemerintah daerah di Sumatera Utara, pelayanan publik berbasis digital masih

lebih dipahami sebagai inovasi teknis-administratif dibandingkan sebagai tindakan pemerintahan yang memiliki konsekuensi hukum langsung bagi hak dan kewajiban warga negara.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, setiap tindakan pemerintahan—termasuk yang dilakukan melalui sistem elektronik—tetap merupakan *bestuursdaad* yang harus tunduk pada asas legalitas dan akuntabilitas. Temuan penelitian ini menguatkan pandangan **Ridwan HR (2018)** bahwa penggunaan teknologi tidak mengubah karakter hukum dari tindakan administrasi. Namun, dalam praktik pelayanan publik digital, relasi hukum tersebut cenderung menjadi kabur karena keputusan administratif dihasilkan melalui sistem otomatis, aplikasi daring, atau integrasi data lintas instansi, sehingga sulit ditentukan secara jelas siapa subjek yang bertanggung jawab secara hukum.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya *accountability gap* dalam pelayanan publik berbasis digital. Kesenjangan ini terjadi ketika sistem digital berfungsi sebagai perantara utama antara pemerintah dan masyarakat, tetapi tidak disertai dengan mekanisme pertanggungjawaban yang memadai. Hal ini sejalan dengan kritik **Bovens et al. (2014)** yang menyatakan bahwa akuntabilitas publik sering melemah dalam sistem pemerintahan modern yang semakin kompleks dan terdigitalisasi, terutama ketika tanggung jawab tersebar pada banyak aktor dan sistem.

Lebih lanjut, pembahasan ini menunjukkan bahwa lemahnya akuntabilitas hukum pelayanan publik digital juga dipengaruhi oleh dominasi pendekatan teknokratis dalam kebijakan digitalisasi. Digitalisasi sering diposisikan sebagai solusi netral dan objektif terhadap persoalan pelayanan publik, padahal dalam praktiknya sistem digital tetap dibangun berdasarkan pilihan kebijakan, desain institusional, dan diskresi administratif. Pandangan ini sejalan dengan argumen **Craig (2016)** bahwa hukum administrasi harus mampu mengungkap dimensi kekuasaan di balik prosedur dan teknologi yang tampak netral.

Dari sisi institusional, penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas aparatur pemerintah daerah menjadi faktor signifikan yang memengaruhi akuntabilitas hukum pelayanan publik digital. Aparatur pada umumnya memiliki kompetensi teknis yang terbatas dalam memahami implikasi hukum dari penggunaan sistem elektronik, khususnya terkait perlindungan data, kesalahan sistem, dan tanggung jawab administratif. Temuan ini memperkuat tesis **Dwiyanto (2018)** bahwa reformasi birokrasi berbasis teknologi tidak akan efektif tanpa penguatan kapasitas sumber daya manusia dan budaya akuntabilitas.

Selain itu, SOP pelayanan publik digital yang ada cenderung menekankan alur teknis pelayanan, tetapi belum secara eksplisit mengatur mekanisme pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kegagalan layanan atau pelanggaran hak masyarakat. Padahal, menurut **Hadjon (2015)**, perlindungan hukum bagi warga negara harus diwujudkan tidak hanya melalui norma umum, tetapi juga melalui prosedur administratif yang jelas dan dapat diakses. Ketika pelayanan publik digital gagal memberikan mekanisme koreksi dan pemulihan hak, maka prinsip negara hukum (*rechtsstaat*) menjadi tereduksi dalam praktik administrasi digital.

Pembahasan ini juga menyoroti peran pengawasan dalam menjamin akuntabilitas hukum pelayanan publik digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengawasan masih bersifat prosedural dan belum adaptif terhadap karakter pelayanan berbasis sistem elektronik. Pengawasan lebih menekankan kepatuhan administratif dibandingkan evaluasi substantif terhadap dampak pelayanan digital bagi hak masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan peringatan **Rose-Ackerman (2016)** bahwa pengawasan yang lemah atau tidak tepat sasaran dapat membuka ruang penyalahgunaan kewenangan, meskipun layanan tersebut diklaim transparan dan modern.

Dalam konteks *good administrative governance*, pelayanan publik digital seharusnya tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. **Osborne (2010)** menegaskan bahwa nilai publik (*public value*) hanya dapat tercipta apabila inovasi pelayanan publik diiringi dengan akuntabilitas dan perlindungan hak warga negara. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa penguatan akuntabilitas hukum, digitalisasi justru berpotensi menciptakan jarak baru antara pemerintah dan masyarakat, terutama bagi kelompok yang rentan terhadap kesalahan sistem dan eksklusi digital.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital harus dipahami sebagai bagian integral dari reformasi hukum administrasi negara. Digitalisasi tidak boleh dipandang sebagai wilayah bebas hukum (*law-free zone*), melainkan sebagai ruang

baru bagi penerapan prinsip-prinsip negara hukum dalam bentuk yang lebih adaptif. Penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik digital menjadi prasyarat penting untuk memastikan bahwa transformasi digital benar-benar berkontribusi pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan daerah dan perlindungan hak masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik pada pemerintah daerah merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, namun belum sepenuhnya diikuti oleh penguatan akuntabilitas hukum yang memadai. Di pemerintah daerah di Sumatera Utara, pelayanan publik berbasis digital masih cenderung diposisikan sebagai inovasi teknis-administratif, bukan sebagai tindakan pemerintahan yang melahirkan konsekuensi hukum yang jelas bagi pemerintah dan warga negara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa problem utama akuntabilitas hukum pelayanan publik digital terletak pada belum jelasnya subjek dan objek pertanggungjawaban hukum atas keputusan administratif berbasis sistem elektronik. Kesenjangan antara norma hukum dan praktik administratif menyebabkan ketidakpastian hukum ketika terjadi kesalahan sistem, keterlambatan layanan, atau pelanggaran hak masyarakat. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan kapasitas institusional aparatur serta belum memadainya standar operasional prosedur yang mengatur mekanisme pertanggungjawaban dan perlindungan hukum dalam pelayanan digital.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa pola pengawasan terhadap pelayanan publik berbasis digital masih bersifat prosedural dan belum adaptif terhadap karakter sistem elektronik. Pengawasan yang menitikberatkan pada kepatuhan formal belum mampu menjamin perlindungan hak masyarakat secara substantif. Akibatnya, digitalisasi pelayanan publik berpotensi menciptakan bentuk baru maladministrasi dan memperlemah kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, transparan, dan berkeadilan. Reposisi pelayanan publik digital dalam kerangka *good administrative governance* harus dilakukan melalui penguatan kapasitas aparatur, perumusan standar hukum yang jelas atas keputusan administratif elektronik, serta pengembangan mekanisme pengawasan dan perlindungan hukum yang proporsional. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana efisiensi, tetapi juga sebagai instrumen pemajuan hak warga negara dan penguatan prinsip negara hukum.

Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, beberapa rekomendasi kebijakan yang dapat diajukan untuk memperkuat akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

Pertama, **penguatan kerangka hukum pelayanan publik digital**. Pemerintah daerah perlu menyusun regulasi turunan atau pedoman teknis yang secara khusus mengatur pelayanan publik berbasis digital, termasuk kejelasan subjek dan objek pertanggungjawaban hukum, standar legalitas keputusan administratif elektronik, serta batas kewenangan aparatur dalam pengelolaan sistem digital. Regulasi ini penting untuk menghindari kekosongan hukum dan memperkuat kepastian hukum bagi masyarakat.

Kedua, **pengembangan standar operasional prosedur (SOP) berbasis akuntabilitas hukum**. SOP pelayanan publik digital tidak hanya harus memuat alur teknis pelayanan, tetapi juga mekanisme pertanggungjawaban, dokumentasi keputusan administratif elektronik, serta prosedur koreksi dan pemulihan hak masyarakat apabila terjadi kesalahan sistem atau kegagalan layanan.

Ketiga, **peningkatan kapasitas aparatur pemerintah daerah**. Pemerintah daerah perlu melakukan penguatan kompetensi aparatur melalui pelatihan hukum administrasi negara dan literasi hukum digital, khususnya terkait akuntabilitas, perlindungan data, dan penanganan sengketa pelayanan publik berbasis elektronik. Penguatan kapasitas ini menjadi prasyarat penting agar aparatur mampu menjalankan pelayanan digital secara profesional dan bertanggung jawab.

Keempat, **reformulasi mekanisme pengawasan pelayanan publik digital**. Pengawasan internal dan eksternal perlu diarahkan tidak hanya pada kepatuhan prosedural, tetapi juga pada evaluasi substantif terhadap dampak pelayanan digital bagi perlindungan hak masyarakat. Pendekatan pengawasan yang korektif dan proporsional akan mendorong inovasi pelayanan publik tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas hukum.

Kelima, **penguatan mekanisme perlindungan hukum dan pengaduan masyarakat**. Pemerintah daerah perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, transparan, dan responsif bagi pengguna layanan publik digital, serta memastikan adanya jalur penyelesaian sengketa administratif yang efektif. Dengan demikian, pelayanan publik digital dapat benar-benar berorientasi pada kepentingan dan perlindungan hak warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (Eds.). (2014). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.

Craig, P. (2016). *Administrative law* (8th ed.). Sweet & Maxwell. Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaborasi* (Edisi 2). Gadjah Mada University Press.

Hadjon, P. M., Martosoewignjo, R. S. S., & Basah, S. (2015). *Pengantar hukum administrasi Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Osborne, S. P. (Ed.). (2010). *The new public governance?: Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*.

Routledge. Ridwan HR. (2018). *Hukum administrasi negara* (Edisi revisi, Cet. 13). Rajawali Pers.

Rose-Ackerman, S., Lindseth, P. L., & Emerson, B. (Eds.). (2017). *Comparative administrative law* (2nd ed.). Edward Elgar Publishing.

Sjachran Basah. (1992). *Perlindungan hukum terhadap sikap-tindak administrasi negara*. Alumni.

B. Peraturan Perundang-undangan & Kebijakan Terkait

Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).*

Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.*

Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.*

Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.*

Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.*

Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.*

Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.*

Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*

. Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE).* Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.*