

## TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK: IMPLIKASI DAN TANTANGAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

**Loso Judijanto**

IPOSS Jakarta, Indonesia  
[losojudijantobumn@gmail.com](mailto:losojudijantobumn@gmail.com)

**Al-Amin**

Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia  
[al.amin-2024@feb.unair.ac.id](mailto:al.amin-2024@feb.unair.ac.id)

### **Abstract**

*Digital transformation in public services offers increased efficiency, transparency, and accessibility, but also presents significant challenges in the context of State Administrative Law. These challenges include regulatory adjustments to new technologies, uneven digital infrastructure, cybersecurity issues, and changes in organisational culture in government agencies. In addition, the issue of interoperability between government agency systems and the financing required for digital technologies is also a major concern. The protection of personal data and upholding the principle of good governance are important aspects that must be maintained in the digital administration process. With effective collaboration between the government, the private sector, and the community, it is hoped that these challenges can be overcome, so that digital transformation can provide optimal benefits for public services.*

**Keywords:** *Digital Transformation, Public Services, Implications, State Administrative Law Challenges.*

### **Abstrak**

Transformasi digital dalam pelayanan publik menawarkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas, tetapi juga menghadirkan tantangan signifikan dalam konteks Hukum Administrasi Negara. Tantangan tersebut meliputi penyesuaian regulasi dengan teknologi baru, infrastruktur digital yang tidak merata, isu keamanan siber, dan perubahan kultur organisasi dalam instansi pemerintah. Selain itu, masalah interoperabilitas antara sistem lembaga pemerintah dan pembiayaan yang dibutuhkan untuk teknologi digital juga menjadi perhatian utama. Perlindungan data pribadi dan menjaga prinsip good governance adalah aspek penting yang harus dijaga dalam proses administrasi digital. Dengan kolaborasi efektif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, diharapkan tantangan-tantangan ini dapat diatasi, sehingga transformasi digital dapat memberikan manfaat optimal bagi pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital, Pelayanan Publik, Implikasi, Tantangan Hukum Administrasi Negara.

### **Pendahuluan**

Perkembangan era globalisasi yang kian maju, teknologi digital telah menjadi bagian integral dari hampir setiap aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negara dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi, dan administrasi (Klaus & Changchit, 2019). Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memastikan akses yang adil, efisien, transparan, dan

akuntabel. Pelayanan publik mencakup interaksi langsung antara pemerintah dan warga negara serta pengelolaan sumber daya dan informasi secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup seluruh anggota Masyarakat (Anthopoulos & Reddick, 2016).

Pelayanan public dari Transformasi digital, yang merujuk pada integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai aspek operasional dan pelayanan, telah menunjukkan dampak signifikan bagi efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara pelayanan publik disediakan, tetapi juga menuntut perubahan mendasar dalam kerangka hukum administrasi negara (Bannister & Connolly, 2011).

Di berbagai negara, implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik telah membantu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Hal ini tercermin dalam berkembangnya e-government, smart cities, dan berbagai inisiatif teknologi lainnya yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam birokrasi juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi administrasi negara (Kuk & Davies, 2011). Reformasi hukum ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan memastikan bahwa administrasi negara berfungsi secara efektif dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Namun demikian, transformasi digital juga membawa serta sejumlah implikasi dan tantangan hukum yang harus dihadapi (Osborne, 2010).

Salah satu implikasi utama dari transformasi digital ini adalah perlunya penyesuaian hukum administrasi negara agar relevan dengan perkembangan teknologi. Regulasi yang ada saat ini sering kali tidak cukup fleksibel untuk mengikuti cepatnya perubahan teknologi, mengakibatkan ketidaksesuaian antara kerangka hukum yang ada dan praktik yang berkembang di lapangan. Selain itu, isu-isu seperti privasi data, keamanan siber, dan kesenjangan digital antara daerah maju dan tertinggal menjadi tantangan serius yang memerlukan perhatian khusus (Tapscott, 1996).

Privasi data, misalnya, menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya volume data pribadi yang dikelola oleh pemerintah melalui sistem digital. Mismanagement atau kebocoran data dapat menimbulkan konsekuensi hukum dan sosial yang luas. Demikian pula, keamanan siber menjadi isu vital mengingat ancaman terhadap keamanan data pemerintah dan infrastruktur kritis yang semakin meningkat. Di sisi lain, kesenjangan digital yang muncul akibat perbedaan akses dan keterampilan teknologi antara wilayah atau kelompok masyarakat yang berbeda, menuntut adanya solusi yang tidak hanya berteknologi tinggi tetapi juga inklusif dan adil (Lee & Rao, 2012).

Dalam konteks Indonesia, transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda prioritas pemerintah, tercermin dalam berbagai program dan inisiatif seperti SATU DATA, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan penerapan e-KTP. Namun, masih terdapat banyak tantangan hukum yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa manfaat dari transformasi digital ini dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan Masyarakat (Castelnovo, 2013).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti lebih jauh tentang implikasi transformasi digital dalam pelayanan publik terhadap hukum administrasi negara, serta mengkaji tantangan-tantangan hukum yang menyertainya. Dengan demikian, diharapkan temuan

penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan kebijakan hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi digital di sektor pelayanan publik.

### **Metode Penelitian**

Kajian pada penelitian ini menggunakan metode literatur. Metode penelitian literatur, atau studi pustaka, adalah pendekatan penelitian yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis seperti buku, jurnal, artikel, tesis, dan dokumen lainnya untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Proses ini melibatkan pencarian, pengumpulan, evaluasi, dan sintesis dari berbagai literatur yang sudah ada untuk membangun landasan teori yang kuat, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta mengembangkan kerangka konseptual dan hipotesis (Nurdiana, 2020); (Afiyanti, 2008). Penelitian literatur memungkinkan peneliti memahami perkembangan terkini yang berkaitan dengan topik studi, serta mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang gagasan, teori, dan temuan yang telah dipublikasikan sebelumnya. Dengan demikian, metode ini menjadi salah satu langkah awal yang krusial dalam proses penelitian ilmiah (Firman, 2018).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Implikasi Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Terhadap Hukum Administrasi Negara**

Transformasi digital dalam pelayanan publik memiliki implikasi yang signifikan terhadap hukum administrasi negara. Salah satu implikasi utama adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi negara. Dengan adopsi teknologi digital, berbagai proses birokrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan kurang rentan terhadap korupsi. Penggunaan e-governance, misalnya, memungkinkan pelayanan publik dapat dilakukan secara daring, sehingga mengurangi waktu tunggu dan biaya transaksi yang biasanya dibutuhkan dalam layanan tatap muka (Bertot et al., 2012).

Selain efisiensi, transformasi digital juga berdampak pada peningkatan akuntabilitas pemerintah. Sistem digital memfasilitasi pencatatan dan pelacakan aktivitas administratif secara lebih akurat dan transparan. Data yang terintegrasi dan mudah diakses memungkinkan pengawasan yang lebih ketat oleh pihak internal maupun eksternal. Hukum administrasi negara dapat mengalami penyesuaian untuk memastikan bahwa prosedur dan mekanisme pengawasan ini terlaksana dengan baik, sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (Pollitt, 2011).

Aspek transparansi juga menjadi elemen penting dalam implikasi ini. Dengan digitalisasi, informasi tentang kebijakan, prosedur, dan layanan publik menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat umum. Ini menciptakan kesempatan bagi warga untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan dapat memperkuat mekanisme check and balance yang ada. Penyesuaian hukum administrasi negara diperlukan untuk menjamin keterbukaan informasi dan melindungi hak akses informasi public (Norris, 2010).

Salah satu tantangan yang muncul adalah perlunya perlindungan data pribadi dan keamanan informasi. Transformasi digital meningkatkan risiko terhadap data sensitif warga negara jika tidak diiringi dengan kebijakan dan regulasi yang memadai. Hukum administrasi negara harus mengembangkan kerangka kerja yang kuat untuk memastikan perlindungan

terhadap data pribadi, termasuk pengaturan tentang bagaimana data dikumpulkan, disimpan, digunakan, dan dibagikan. Selain itu, regulasi yang kuat diperlukan untuk mencegah dan menanggapi insiden kebocoran data serta serangan siber (Janssen & Estevez, 2013).

Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital dapat mengubah hubungan antara pemerintah dan warga negara. Interaksi yang sebelumnya membutuhkan tatap muka kini dapat dilakukan secara daring, yang dapat mengurangi kesenjangan geografis dan birokratis. Namun, ini juga menyiratkan bahwa hukum administrasi negara harus mengevaluasi kembali standar-standar pelayanan dan hak warga negara dalam konteks digital, memastikan bahwa keberlanjutan akses layanan tetap terjaga untuk semua lapisan Masyarakat (Pina et al., 2010).

Transformasi digital juga menuntut keterampilan baru dalam birokrasi. Pegawai negeri dan pejabat publik perlu memperoleh pelatihan dan pendidikan berkelanjutan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Hukum administrasi negara mungkin perlu untuk mencakup regulasi yang mendukung pengembangan kapasitas dan keahlian teknis bagi aparatur negara. Ini akan memastikan bahwa mereka mampu menggunakan teknologi baru secara efektif dan tetap memenuhi standar pelayanan yang diharapkan (Reddick & Anthopoulos, 2014).

Potensial kesenjangan digital menjadi perhatian lain yang perlu diaddress. Tidak semua warga negara memiliki akses atau kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital. Pemerintah perlu memastikan bahwa transformasi digital tidak memperlebar kesenjangan sosial tersebut. Hukum administrasi negara mungkin perlu untuk mengatur kebijakan inklusi digital dan menyediakan dukungan tambahan untuk kelompok masyarakat yang kurang terlayani, termasuk melalui pelatihan dan infrastruktur teknologi yang memadai (Grass, 2012).

Transformasi digital juga memiliki dampak pada prosedur legislatif dan yudikatif. Dengan adopsi teknologi, proses pembuatan kebijakan dan penegakan hukum dapat menjadi lebih partisipatif, cepat, dan efisien. Penyesuaian dalam hukum administrasi negara diperlukan untuk mengakomodasi proses digital dalam legislasi dan yudisial, termasuk validitas dokumen elektronik, tanda tangan digital, dan penggunaan platform daring untuk diskusi dan pengambilan Keputusan (Criado et al., 2013).

Penerapan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dalam pelayanan publik juga menimbulkan implikasi hukum. AI dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui analisis data yang lebih cepat dan akurat. Namun, penggunaannya harus diatur dengan jelas dalam hukum administrasi untuk mencegah penyalahgunaan dan memastikan akuntabilitas. Regulasi yang jelas diperlukan untuk menetapkan tanggung jawab, mengatasi potensi bias, dan memastikan keputusan yang diambil oleh sistem AI tetap dapat dipertanggungjawabkan secara hukum (Bellamy & Taylor, 1998).

Secara keseluruhan, transformasi digital dalam pelayanan publik membawa perubahan yang mendalam dalam cara pemerintah beroperasi dan melayani warga negara. Untuk memaksimalkan manfaat dan mencegah potensi risiko, hukum administrasi negara perlu direformasi dan disesuaikan sehingga mampu mengakomodasi perkembangan teknologi ini secara menyeluruh. Ini termasuk memastikan efisiensi, akuntabilitas, transparansi, perlindungan data pribadi, dan inklusi digital, sambil tetap menjaga hak-hak dasar warga negara serta prinsip-prinsip good governance.

## **Tantangan dihadapi dalam implementasi transformasi digital Dalam Pelayanan Publik Terhadap Hukum Administrasi Negara**

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan proses kompleks yang menghadirkan berbagai tantangan, terutama dalam konteks Hukum Administrasi Negara. Salah satu tantangan utama adalah ketidakselarasan regulasi dengan kemajuan teknologi. Banyak regulasi yang ada tidak lagi relevan dengan perkembangan teknologi digital, sehingga adopsi teknologi baru sering kali terbentur regulasi yang usang (Gil-Garcia & Helbig, 2006).

Selain itu, kurangnya infrastruktur digital yang memadai juga menjadi tantangan signifikan. Banyak daerah, terutama di wilayah terpencil, masih belum memiliki akses internet yang memadai. Infrastruktur yang kurang memadai ini menghambat implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik, serta mengakibatkan ketimpangan akses terhadap layanan pemerintah bagi masyarakat di daerah tersebut (Norris, 2010).

Masalah keamanan siber juga menjadi isu penting dalam transformasi digital pelayanan publik. Penggunaan teknologi digital dalam administrasi negara membuka potensi risiko cyber attack yang dapat membahayakan data pribadi masyarakat dan mengganggu layanan publik. Oleh karena itu, perlu ada kebijakan dan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi sistem digital pemerintah dari serangan (Mahmood, 2013).

Transformasi digital juga memerlukan perubahan kultur organisasi di instansi pemerintah. Pegawai negeri sipil (PNS) yang terbiasa dengan sistem manual mungkin mengalami kesulitan beradaptasi dengan teknologi baru. Diperlukan pelatihan yang berkelanjutan agar para pegawai mampu menggunakan teknologi digital dengan efektif dan efisien, serta memahami manfaatnya untuk meningkatkan kualitas layanan public (Yang & Rho, 2007).

Kemudian, ada juga tantangan dalam hal interoperabilitas sistem antara berbagai lembaga pemerintah. Sistem digital yang dikembangkan oleh satu lembaga sering kali tidak kompatibel dengan sistem lembaga lain, mengakibatkan kesulitan dalam pertukaran data dan informasi. Kurangnya standar teknis yang seragam memperumit integrasi sistem yang diperlukan untuk memberikan layanan publik yang terpadu (Meijer, 2011).

Pembiayaan transformasi digital juga menjadi tantangan. Implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik memerlukan investasi besar, baik untuk pembangunan infrastruktur maupun untuk pemeliharaan dan pengembangannya. Beberapa daerah mungkin tidak memiliki anggaran yang cukup untuk melaksanakan transformasi digital ini, sehingga memerlukan dukungan dari pemerintah pusat atau kemitraan dengan sektor swasta (Busch & Henriksen, 2018).

Dari perspektif hukum administrasi negara, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik harus tetap terjaga. Transformasi digital harus memastikan bahwa proses administrasi tetap dapat diaudit dan dipantau untuk menghindari adanya maladministrasi atau penyalahgunaan kekuasaan. Sistem digital harus didesain agar mendukung prinsip-prinsip good governance (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014).

Selain itu, ada juga tantangan dalam hal perlindungan data pribadi masyarakat. Pengumpulan dan pengolahan data secara digital meningkatkan risiko pelanggaran privasi jika tidak ada regulasi yang jelas mengenai perlindungan data. Pemerintah perlu memastikan bahwa regulasi perlindungan data pribadi tersebut diterapkan secara ketat untuk menjaga kepercayaan Masyarakat (Dunleavy et al., 2006).

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan ini menuntut kerjasama yang erat antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Solusi inovatif dan kebijakan yang adaptif diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan memastikan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

## Kesimpulan

Transformasi digital dalam pelayanan publik membawa serta banyak manfaat sekaligus tantangan yang kompleks, terutama dalam konteks Hukum Administrasi Negara. Implementasi teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik, namun juga menuntut adanya regulasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Saat ini, banyak regulasi yang belum selaras dengan kemajuan teknologi, sehingga memerlukan penyesuaian agar tidak menghambat inovasi.

Tantangan utama lainnya termasuk masalah infrastruktur digital yang belum merata, isu keamanan siber, dan kebutuhan perubahan kultur organisasi dalam instansi pemerintah. Selain itu, interoperabilitas antara sistem-sistem yang dikembangkan oleh berbagai lembaga pemerintah menjadi kunci sukses untuk layanan yang lebih terpadu. Pembiayaan transformasi digital juga memerlukan perhatian khusus, mengingat investasi yang besar diperlukan untuk pembangunan dan pemeliharaan teknologi ini.

Secara hukum, penting untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi digital agar prinsip-prinsip good governance tetap terjaga. Perlindungan data pribadi masyarakat harus menjadi prioritas utama agar kepercayaan publik terhadap sistem digital tidak terguncang. Dengan kerjasama erat antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat, tantangan-tantangan ini dapat diatasi, sehingga transformasi digital dalam pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan memberikan manfaat optimal bagi semua pihak.

## References

- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i1.201>
- Anthopoulos, L. G., & Reddick, C. G. (2016). Understanding electronic government research and smart city: A framework and empirical evidence. *Information Polity*, 21(1), 99–117.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). The Trouble with Transparency: A Critical Review of Openness in e-Government. *Policy & Internet*, 3(1), 1–30.
- Bellamy, C., & Taylor, J. A. (1998). *Governing in the Information Age*. Open University Press.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2012). Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(1), 78–91.
- Busch, P. A., & Henriksen, H. Z. (2018). Digital transformation in public sector organizations: Identifying critical success factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(1), 52–75.
- Castelnuovo, W. (2013). Public value evaluation of e-government policies. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 16(11), 202–213.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326.

- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and e-Government*. Oxford University Press.
- Firman, F.-. (2018). PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF. *Query date: 2024-05-25 20:59:55*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/4nq5e>
- Gil-Garcia, J. R., & Helbig, N. (2006). Exploring e-government benefits and success factors. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 377–394.
- Grass, G. (2012). ICTs as transformative tools in governance: The deployment of e-Governance in India. *Journal of Democracy*, 23(1), 58–67.
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance: Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30(S1), S1–S8.
- Klaus, T., & Changchit, C. (2019). Usability and success factors of government websites: A user's perspective. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 17(3), 29–46.
- Kuk, G., & Davies, T. (2011). The roles of agency and artifacts in assembling open data complementarities. *Journal of the Association for Information Systems*, 12(11), 1–24.
- Lee, G., & Rao, H. R. (2012). Task complexity and different decision criteria for online service acceptance: A comparison of two e-government compliance service domains. *Government Information Quarterly*, 29(3), 434–443.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545–553.
- Mahmood, Z. (2013). E-Government in developing countries: Key challenges and future. *Internet E-Governance*, 6(2), 44–58.
- Meijer, A. (2011). E-Governance innovations in the Netherlands. *Public Management Review*, 13(2), 187–199.
- Norris, D. F. (2010). E-government...Not e-governance...Not e-democracy Not Now! *Public Administration Review*, 70(2), S164–S176.
- Nurdiana, I. (2020). *Perbedaan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. *Query date: 2024-05-25 20:59:55*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/t2d7x>
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?: Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance*. Routledge.
- Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is e-Government leading to more accountable and transparent local governments? *Public Administration*, 88(1), 446–471.
- Pollitt, C. (2011). Moderation in all things: International comparisons of governance quality. *Financial Accountability and Management*, 27(4), 409–424.
- Reddick, C. G., & Anthopoulos, L. G. (2014). Interactions with e-government, new digital media, and traditional channel choices: Citizen-initiated factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(3), 398–419.
- Tapscott, D. (1996). *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence*. McGraw-Hill.
- Yang, J., & Rho, S. Y. (2007). E-government for better performance: Promises, impact, and challenges. *International Review of Administrative Sciences*, 73(1), 120–129.