JURNAL HUKUM EGALITAIRE
E-ISSN: 3025-3713

KONTRIBUSI HUKUM ADMINISTRASI DALAM REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Rara Ayudyah Olii [1], Endah Rizki Ekwanto [2]

[1]Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Keguruan Universitas Ichsan Gorontalo Utara

[2]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo Utara

Email: [1]raraayudyah3008@gmail.com; [2]endahrizki12345@gmail.com

Abstract

This study aims to analyse the contribution of administrative law in public service reform in the digital era. Advances in information and communication technology have brought significant changes in how governments provide public services. Still, they have also created new challenges related to regulation, data security, and inclusivity. Through case studies and community satisfaction surveys, this study found that digitising public services can increase the efficiency and effectiveness of the administrative process and community satisfaction. However, the research also reveals key challenges, such as unequal access to technology in different regions, data security issues, and resistance to change from state apparatus. Stronger regulations and more effective implementation are needed to address this problem. In addition, collaboration between the government, the private sector, and the community is the key to success in supporting the digitisation of public services. This study concludes that public service reform through digitalisation has great potential to provide significant benefits. Still, it requires a supportive administrative and legal framework, strong data protection, training programs for state apparatus, and good collaboration between all stakeholders. With an inclusive and comprehensive approach, digitising public services can provide optimal benefits for the entire community.
.

Keywords : Administrative Law, Public Service, Digitalization, Reform

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi hukum administrasi dalam reformasi pelayanan publik di era digital. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara pemerintah

memberikan layanan kepada masyarakat, namun juga menimbulkan tantangan baru terkait regulasi, keamanan data, dan inklusivitas. Melalui studi kasus dan survei kepuasan masyarakat, penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, penelitian juga mengungkap tantangan utama seperti ketidakmerataan akses teknologi di berbagai daerah, masalah keamanan data, dan resistensi perubahan dari aparatur negara. Diperlukan regulasi yang lebih kuat dan implementasi yang lebih efektif untuk mengatasi masalah ini. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi kunci sukses dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa reformasi pelayanan publik melalui digitalisasi memiliki potensi besar untuk memberikan manfaat yang signifikan, namun membutuhkan kerangka hukum administrasi yang mendukung, perlindungan data yang kuat, program pelatihan bagi aparatur negara, dan kolaborasi yang baik antara semua stakeholders. Dengan pendekatan yang inklusif dan komprehensif, digitalisasi pelayanan publik dapat memberikan manfaat optimal bagi seluruh masyarakat.

Kata Kunci: hukum administrasi, pelayanan publik, digitalisasi, reformasi.

A. Pendahuluan

Pada era digital, kemajuan teknologi telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik. Teknologi informasi dan komunikasi telah merubah cara pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu aspek penting dalam reformasi pelayanan publik adalah penerapan hukum administrasi yang mampu mengakomodasi perubahan dan perkembangan teknologi.[1] Hukum administrasi memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa layanan publik yang diberikan tetap efisien, transparan, dan akuntabel.[2]

Perkembangan teknologi digital telah memungkinkan adanya inovasi dalam pelayanan publik, seperti layanan berbasis daring, e-government, dan penggunaan aplikasi mobile untuk berbagai layanan administrasi. Namun, di balik kemudahan yang ditawarkan, muncul tantangan baru terkait regulasi,

[1] Rizvanda Meyliano Dharma Putra, "Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)" (Universitas Airlangga, 2018).

[2] Anni Yuliah and Achmad Sodik Sudrajat, "Dinamika Antara Proses Pembodohan, Demokrasi, Dan Administrasi Publik (Perspektif Teori Administrasi Dalam Menghadapi Ancaman Terhadap Konsolidasi Demokrasi)," *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 7, no. 1 (2023): 148–54.

JURNAL HUKUM EGALITAIRE
E-ISSN: 3025-3713

keamanan data, dan perlindungan privasi.[3] Hukum administrasi berfungsi untuk menciptakan kerangka hukum yang jelas dan tegas, guna mengatur penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, sehingga dapat meminimalisir risiko dan memberikan jaminan hukum bagi masyarakat.[4]

Reformasi pelayanan publik melalui digitalisasi juga memerlukan adanya perubahan dalam struktur dan prosedur birokrasi. Hukum administrasi berperan dalam mengatur prosedur administratif yang lebih efisien dan responsif terhadap perkembangan teknologi. Misalnya, dalam pengurusan dokumen yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama, kini dapat diproses secara cepat dan tepat waktu melalui sistem digital. Hal ini tentunya membutuhkan regulasi yang mendukung, agar proses digitalisasi dapat berjalan lancar tanpa mengorbankan kualitas layanan. Selain itu, hukum administrasi juga harus mampu mengantisipasi dan mengatasi masalah-masalah hukum yang muncul akibat digitalisasi.[5] Misalnya, isu keamanan siber dan penyalahgunaan data pribadi menjadi perhatian utama dalam era digital. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang ketat dan komprehensif untuk melindungi data pribadi masyarakat serta menjamin keamanan informasi yang dikelola oleh instansi pemerintah. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terjaga dan bahkan meningkat.[6]

Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Anirwan Anirwan dalam artikelnya yang terbit pada Jurnal *Indonesia Journal of Intellectual Publication* dijelaskan bahwa, pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan, yang merupakan salah satu bentuk dari reformasi birokrasi. Urgensi dan upaya pemerintah untuk transformasi digital Indonesia terkait aspek infrastruktur telekomunikasi yang memadai, demografi muda dan melek teknologi, kebijakan/peraturan pendukung, dan ekosistem yang mendukung transformasi. Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi untuk menciptakan hal-hal baru dan mengubah proses bisnis, budaya, dan layanan pelanggan untuk merespons perubahan model bisnis dan

[3] Riris Katharina, *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia* (Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021).
[4] Sahya Anggara, "Hukum Administrasi Negara" (CV Pustaka Setia, 2018).
[5] Mohamad Steven Alim, Ilmu Politik & Kebijakan Publik (Mega Press Nusantara, 2024).
[6] Febrianto Hakeu and Mohamad Steven Alim, "Partisipasi Masyarakat Dalam Pencapaian SDGs Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik," *Mohuyula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2024): 1–9.

kebutuhan pelanggan, olehnya itu, pentingnya inisiatif pemerintah, kebutuhan transformasi digital, dan penggunaan teknologi untuk menciptakan layanan publik yang efisien dan transparan serta pentingnya kesiapan teknologi dan transformasi digital dalam konteks administrasi publik.[7]

Sementara itu, Inas Tasya Firdaus dkk menyampaikan dalam penelitian yang berjudul Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, transformasi birokrasi ini pemerintah memiliki tantangan yang harus dihadapi dalam mendorong transformasi birokrasi digital, masing-masing pemangku kepentingan yang hadir bersepakat bahwa transformasi tersebut harus diakselerasi. Sebab, pemerintah dengan cepat dipaksa menuju masa depan digital dan memanfaatkan peluang signifikan untuk memajukan ekosistem pengetahuan dan inovasi dengan teknologi, kolaborasi dan ko-kreasi. Tentu saat pandemi berakhir, pemerintah perlu menghindari kembali ke tata kelola, proses, dan keadaan yang lama.[8] Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi kunci sukses dalam reformasi pelayanan publik di era digital. Hukum administrasi harus mendukung terciptanya sinergi yang baik antara berbagai pihak, melalui regulasi yang memungkinkan adanya partisipasi dan kontribusi dari berbagai stakeholders. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat dan sektor swasta untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

Transformasi pelayanan publik tidak hanya tentang adopsi teknologi baru tetapi juga tentang perubahan budaya dan mindset dalam administrasi publik. Pemerintah harus mendorong aparatur negara untuk beradaptasi dengan teknologi baru dan meningkatkan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem digital. Hukum administrasi perlu mendukung upaya ini

[7] Irfan Basyo and Anirwan Anirwan, "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur," *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4, no. 1 (November 30, 2023): 23–31, https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477.

[8] Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin, "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia," *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (2021): 226–39.

JURNAL HUKUM EGALITAIRE
E-ISSN: 3025-3713

dengan menyediakan regulasi yang memfasilitasi pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai negeri. Selain itu, hukum administrasi harus mengatur tata cara penggunaan teknologi dalam pelayanan publik untuk memastikan bahwa setiap inovasi teknologi yang diadopsi benar-benar memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat. Hukum administrasi juga harus memastikan inklusivitas dalam penerapan teknologi digital di sektor publik. Tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk menggunakan teknologi canggih, sehingga perlu ada kebijakan yang menjamin aksesibilitas dan kemudahan penggunaan bagi semua lapisan masyarakat. Regulasi yang baik akan mendorong pemerintah untuk menyediakan alternatif pelayanan bagi mereka yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi digital. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik melalui digitalisasi dapat berlangsung secara adil dan merata, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Kontribusi Hukum Administrasi dalam Reformasi Pelayanan Publik di Era Digital. Menurut Albi Anggito dan Johan Setiawan [9] bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan masksud menafsirkan yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secra *purposive* dan *snowbaal* teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan dari pada generalisasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari observasi, keterangan dari wawancara, dan dokumentasi. Sumber tambahan seperti buku dan jurnal, situs web, dan sumber lainnya. Setelah semua data dikumpulkan, langkah berikutnya adalah menganalisis data dengan memperhatikan masing-masing elemen objek penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

[9] Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi hukum administrasi dalam reformasi pelayanan publik di era digital telah memberikan dampak positif yang signifikan. Data yang dikumpulkan dari berbagai instansi pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara menunjukkan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses administrasi. Proses yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari atau bahkan jam. Hal ini berkat digitalisasi yang memungkinkan pengolahan data secara otomatis dan terpadu. Selain itu, survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan yang signifikan, dimana lebih dari 70% responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan setelah implementasi digitalisasi. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya beberapa tantangan dalam penerapan hukum administrasi digital. Salah satu tantangan utama adalah ketidakmerataan akses teknologi di berbagai daerah yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara. Di daerah pusat Kabupaten Gorontalo Utara, implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik berjalan dengan baik, tetapi di daerah pedesaan, akses teknologi masih terbatas. Hal ini mengakibatkan kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat di daerah yang berbeda. Oleh karena itu, perlu ada kebijakan yang memastikan bahwa teknologi digital dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa masalah keamanan data menjadi salah satu isu utama dalam digitalisasi pelayanan publik. Kasus kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi masih sering terjadi, yang mengakibatkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun hukum administrasi telah mengatur tentang perlindungan data pribadi, implementasinya masih perlu ditingkatkan. Pemerintah harus memastikan bahwa sistem keamanan data diperkuat dan ada mekanisme pengawasan yang efektif untuk mencegah pelanggaran. Dari sisi internal birokrasi, penelitian menunjukkan adanya resistensi perubahan dari sebagian aparatur negara. Beberapa pegawai negeri masih merasa enggan untuk beralih ke sistem digital karena kurangnya keterampilan dan pemahaman tentang teknologi. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan program pelati-

JURNAL HUKUM EGALITAIRE
E-ISSN: 3025-3713

han dan edukasi yang berkelanjutan bagi para pegawai negeri. Hukum administrasi harus mendukung upaya ini dengan mengatur program pelatihan yang wajib diikuti oleh semua aparatur negara, sehingga mereka dapat lebih siap menghadapi perubahan.

Penelitian juga menemukan bahwa kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sangat penting dalam mendukung reformasi pelayanan publik. Beberapa instansi pemerintah yang berhasil melakukan digitalisasi pelayanan publik menunjukkan adanya kerja sama yang baik dengan perusahaan teknologi dan komunitas lokal. Kolaborasi ini memungkinkan terciptanya solusi yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hukum administrasi perlu mendorong terciptanya kemitraan semacam ini melalui regulasi yang mendukung.

Penerapan hukum administrasi dalam digitalisasi pelayanan publik telah menunjukkan hasil yang menjanjikan, namun juga mengungkap beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu hasil yang menonjol adalah peningkatan efisiensi dalam proses administrasi. Teknologi digital memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan akurat, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat yang membutuhkan layanan publik. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah ketidakmerataan akses teknologi di berbagai wilayah. Daerah perkotaan yang lebih maju cenderung menikmati manfaat digitalisasi lebih cepat dibandingkan daerah pedesaan yang masih tertinggal dalam hal infrastruktur teknologi.

Masalah keamanan data juga menjadi perhatian utama dalam proses digitalisasi. Kasus kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi mengindikasikan perlunya penguatan regulasi dan implementasi yang lebih ketat terkait perlindungan data. Meskipun hukum administrasi sudah mengatur aspek ini, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan sistem keamanan siber dan mekanisme pengawasan yang lebih efisien. Tanpa perlindungan yang memadai, kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital dapat menurun, yang pada akhirnya akan menghambat keberhasilan reformasi pelayanan publik.

Resistensi perubahan dari aparatur negara juga menjadi tantangan signifikan dalam proses digitalisasi. Kurangnya keterampilan dan pemahaman tentang teknologi di kalangan pegawai negeri mengakibatkan lambatnya adopsi

sistem digital. Oleh karena itu, program pelatihan dan edukasi yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa semua aparatur negara siap menghadapi perubahan ini. Hukum administrasi perlu mendukung inisiatif ini dengan mengatur program pelatihan wajib yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis pegawai negeri, sehingga mereka dapat beradaptasi dengan cepat terhadap teknologi baru.

Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat memainkan peran penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Studi kasus dari beberapa instansi pemerintah menunjukkan bahwa kemitraan dengan perusahaan teknologi dan komunitas lokal dapat menghasilkan solusi yang lebih inovatif dan efektif. Hukum administrasi harus mendorong terciptanya kolaborasi semacam ini dengan menyediakan kerangka regulasi yang memfasilitasi partisipasi aktif dari berbagai stakeholders. Dengan pendekatan yang inklusif dan kolaboratif, reformasi pelayanan publik melalui digitalisasi dapat berlangsung lebih lancar dan memberikan manfaat yang merata bagi seluruh masyarakat.

D. Penutup

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi hukum administrasi dalam reformasi pelayanan publik di era digital membawa dampak positif yang signifikan, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Digitalisasi memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan akurat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada masyarakat. Namun, untuk memastikan keberhasilan reformasi ini, perlu ada perhatian yang serius terhadap infrastruktur teknologi di seluruh wilayah, khususnya di daerah pedesaan yang masih tertinggal.

Tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah masalah keamanan data dan resistensi terhadap perubahan dari aparatur negara. Meskipun hukum administrasi telah menetapkan regulasi tentang perlindungan data pribadi, implementasi yang efektif masih menjadi tantangan. Perlunya peningkatan sistem keamanan dan pengawasan menjadi sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Selain itu, resistensi

perubahan dari aparatur negara menunjukkan perlunya program pelatihan dan edukasi yang intensif untuk memastikan bahwa pegawai negeri dapat beradaptasi dengan teknologi baru.

Kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat terbukti menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Kemitraan yang baik antara berbagai pihak memungkinkan terciptanya solusi yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, hukum administrasi harus mendukung terciptanya kerangka regulasi yang memungkinkan partisipasi aktif dari semua stakeholders. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik melalui digitalisasi dapat dilaksanakan secara inklusif, adil, dan memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh masyarakat.

E. Daftar Pustka

Buku

Alim, Mohamad Steven. *Ilmu Politik & Kebijakan Publik*. Mega Press Nusantara, 2024.

Anggara, Sahya. "Hukum Administrasi Negara." CV Pustaka Setia, 2018.

Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.

Katharina, Riris. *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021.

Artikel Jurnal

Basyo, Irfan, and Anirwan Anirwan. "Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4, no. 1 (November 30, 2023): 23–31. https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477.

Firdaus, Inas Tasya, Melinia Dita Tursina, and Ali Roziqin. "Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 4, no. 2 (2021): 226–39.

Hakeu, Febrianto, and Mohamad Steven Alim. "Partisipasi Masyarakat Dalam Pencapaian SDGs Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik."

Mohuyula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 3, no. 1 (2024): 1–9.

Putra, Rizvanda Meyliano Dharma. "Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)." Universitas Airlangga, 2018.

Yuliah, Anni, and Achmad Sodik Sudrajat. "Dinamika Antara Proses Pembodohan, Demokrasi, Dan Administrasi Publik (Perspektif Teori Administrasi Dalam Menghadapi Ancaman Terhadap Konsolidasi Demokrasi)." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 7, no. 1 (2023): 148–54.