

Perlindungan Hak Digital Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital oleh Pemerintahan

Rinjani¹, Dipalpa Rego² Desip Trinanda³

Hukum Tatanegara, Syariah, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang¹

Pendidikan Agama Islam, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang²

Hukum Tatanegara, Syariah, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang³

*Email: rinjnai2626@gmail.com regodipalpa@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 25-06-2026
Disetujui 30-06-2026
Diterbitkan 02-07-2026

ABSTRACT

The digital transformation of public services has significantly improved the efficiency, accessibility, and transparency of government administration while simultaneously creating new challenges related to the protection of citizens' digital rights. This study aims to analyze the concept of digital rights protection in digital public service delivery, examine the legal framework governing the protection of digital rights in Indonesia, and identify strategies for strengthening digital governance to ensure effective protection of citizens' rights. This research employs a qualitative descriptive approach using a literature review method by examining academic publications, legal instruments, books, and relevant scientific articles published between 2020 and 2026. The findings indicate that Indonesia has established a relatively comprehensive legal framework through the Public Service Law, the Personal Data Protection Law, the Electronic Information and Transactions Law, and the Electronic-Based Government System policy. Nevertheless, effective implementation remains constrained by regulatory fragmentation, institutional capacity, cybersecurity risks, and limited digital literacy. Therefore, strengthening digital governance requires integrated regulatory harmonization, institutional reform, robust cybersecurity, competent human resources, and active public participation. Such measures are essential to ensuring legal certainty, safeguarding digital rights, and promoting trustworthy, inclusive, secure, and sustainable digital public services in Indonesia.

Keywords: *digital rights; digital governance; public services; personal data protection; electronic-based government system*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah mendorong pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Di sisi lain, digitalisasi juga menimbulkan berbagai tantangan terhadap perlindungan hak digital masyarakat, seperti keamanan data pribadi, privasi, dan kepastian hukum dalam pemanfaatan sistem elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep perlindungan hak digital masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, mengkaji bentuk perlindungan hukum yang berlaku di Indonesia, serta mengidentifikasi upaya penguatan tata kelola pemerintahan digital yang mampu menjamin perlindungan hak digital secara efektif. Penelitian menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan artikel ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indonesia telah memiliki kerangka regulasi yang memadai melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, efektivitas perlindungan hak digital masih menghadapi tantangan berupa harmonisasi regulasi, kapasitas kelembagaan, keamanan siber, dan literasi digital. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pemerintahan digital harus dilakukan secara terpadu melalui penguatan regulasi, kelembagaan, teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik digital yang aman, akuntabel, inklusif, dan berkelanjutan.

Katakunci: perlindungan hak digital; tata kelola pemerintahan digital; pelayanan publik; pelindungan data pribadi; sistem pemerintahan berbasis elektronik

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Rinjani, R., Rego, D. ., & Trinanda, D. . (2026). Perlindungan Hak Digital Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital oleh Pemerintahan. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 7117-7126. <https://doi.org/10.63822/adqw9228>

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dari model pelayanan konvensional menuju pelayanan publik berbasis digital yang lebih cepat, efisien, transparan, dan terintegrasi. Pemerintah Indonesia melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital dalam berbagai sektor, seperti administrasi kependudukan, perizinan, perpajakan, kesehatan, pendidikan, dan layanan sosial. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Heeks, 2022).

Perkembangan pelayanan publik berbasis digital menunjukkan bahwa teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan modern. Konsep digital governance menempatkan teknologi sebagai sarana untuk memperkuat hubungan antara negara dan warga negara melalui peningkatan akses informasi, transparansi kebijakan, partisipasi publik, serta efisiensi pelayanan (Reddick, 2023). Namun demikian, transformasi digital juga menghadirkan berbagai tantangan baru yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak masyarakat dalam ruang digital. Meningkatnya penggunaan platform digital pemerintah menyebabkan semakin besarnya volume data pribadi masyarakat yang dikumpulkan, disimpan, dan diproses oleh lembaga pemerintah. Kondisi tersebut memunculkan risiko kebocoran data, penyalahgunaan informasi pribadi, pelanggaran privasi, serangan siber, diskriminasi algoritmik, serta terbatasnya akses bagi kelompok masyarakat yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai (Dijk, 2020).

Dalam perspektif hak asasi manusia, perkembangan teknologi digital telah melahirkan konsep hak digital (*digital rights*) sebagai bagian dari hak-hak warga negara yang harus dijamin oleh negara. Hak digital mencakup hak atas privasi, hak atas perlindungan data pribadi, hak atas keamanan digital, hak memperoleh informasi, hak atas akses yang setara terhadap teknologi, serta hak memperoleh perlindungan hukum ketika terjadi pelanggaran dalam ruang digital (Leenes dkk., 2022). Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup diukur dari aspek efisiensi dan kemudahan layanan semata, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam menjamin perlindungan hak digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks negara hukum, negara memiliki kewajiban untuk menghormati (*to respect*), melindungi (*to protect*), dan memenuhi (*to fulfil*) hak-hak digital masyarakat melalui regulasi, kebijakan, dan mekanisme pengawasan yang efektif (Erdos, 2021).

Urgensi perlindungan hak digital semakin menguat setelah meningkatnya kasus kebocoran data pribadi yang melibatkan berbagai institusi publik maupun swasta di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tanpa disertai sistem perlindungan yang memadai dapat menimbulkan kerentanan baru bagi masyarakat. Keberadaan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi merupakan langkah penting dalam memperkuat kerangka hukum perlindungan hak digital masyarakat. Namun demikian, implementasi perlindungan hak digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran keamanan digital, belum optimalnya tata kelola data pemerintahan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta belum terintegrasinya mekanisme pengawasan dan akuntabilitas dalam pengelolaan data publik (Santoso, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas digitalisasi pelayanan publik dari berbagai

perspektif. Penelitian Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menunjukkan bahwa transformasi digital sektor publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, namun memerlukan tata kelola yang mampu mengantisipasi risiko-risiko digital yang muncul. Penelitian Criado dan Gil-Garcia (2021) menegaskan bahwa keberhasilan digital government tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kemampuan institusi publik dalam menjamin transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan pemerintah. Selanjutnya, penelitian Schou dan Hjelholt (2023) mengungkapkan bahwa digitalisasi layanan publik di berbagai negara telah melahirkan tantangan baru terkait privasi dan perlindungan data warga negara, terutama ketika pemerintah menggunakan sistem berbasis data besar (*big data*) dan kecerdasan buatan dalam proses pelayanan publik. Penelitian Janowski (2024) juga menjelaskan bahwa paradigma pemerintahan digital modern harus menempatkan perlindungan hak warga negara sebagai bagian integral dari tata kelola digital yang berkelanjutan.

Di Indonesia, penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik juga menunjukkan perkembangan yang signifikan. Susilawati, Prasetyo, dan Kurniawan (2024) menemukan bahwa implementasi SPBE mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meskipun masih menghadapi hambatan berupa kesenjangan digital dan keamanan data. Penelitian Harsoyo dan Amanatin (2025) menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh regulasi yang memadai dan kapasitas kelembagaan yang kuat. Selain itu, penelitian Hajar dan Arma (2025) menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik digital dapat meningkatkan legitimasi dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Berbagai penelitian tersebut memberikan kontribusi yang penting dalam pengembangan kajian pemerintahan digital dan pelayanan publik berbasis teknologi. Akan tetapi, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek efektivitas pelayanan, inovasi birokrasi, adopsi teknologi, kualitas layanan elektronik, dan implementasi SPBE. Kajian yang secara khusus menempatkan perlindungan hak digital masyarakat sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital masih relatif terbatas. Selain itu, hubungan antara perlindungan data pribadi, hak atas privasi, keamanan digital, aksesibilitas layanan, dan tanggung jawab pemerintah dalam kerangka hukum administrasi negara belum banyak dianalisis secara komprehensif dalam satu kesatuan perspektif.

Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini berupaya memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai perlindungan hak digital masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital oleh pemerintah. Fokus penelitian tidak hanya diarahkan pada aspek teknis digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga pada bagaimana negara menjamin perlindungan hak-hak digital warga negara melalui regulasi, kebijakan, dan tata kelola pemerintahan digital yang akuntabel. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian hukum pemerintahan dan administrasi publik, sekaligus memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang berorientasi pada perlindungan hak masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana konsep perlindungan hak digital masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital oleh pemerintah; (2) bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap hak digital masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia; dan (3) bagaimana upaya penguatan tata kelola pemerintahan digital yang mampu menjamin perlindungan hak digital masyarakat secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep perlindungan hak digital masyarakat, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, serta merumuskan

penguatan tata kelola pemerintahan digital yang berorientasi pada perlindungan hak-hak digital masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis berbagai literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, buku, dan hasil penelitian yang relevan dengan tema perlindungan hak digital dan pelayanan publik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berorientasi untuk mengkaji, menganalisis, dan menginterpretasikan berbagai konsep, teori, regulasi, serta hasil penelitian terdahulu mengenai perlindungan hak digital masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital oleh pemerintah. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena hukum dan tata kelola pemerintahan digital melalui interpretasi terhadap berbagai sumber ilmiah tanpa melakukan pengumpulan data lapangan. Dengan demikian, penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis konseptual dan normatif terhadap perkembangan digitalisasi pelayanan publik serta implikasinya terhadap perlindungan hak digital masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Perlindungan Hak Digital Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Digital oleh Pemerintah

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem administrasi konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Perubahan tersebut merupakan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi digital yang semakin memengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks negara modern, digitalisasi pelayanan publik tidak lagi dipahami sebagai sekadar inovasi administratif, melainkan telah menjadi bagian dari strategi pembangunan tata kelola pemerintahan (*digital governance*) yang menempatkan teknologi sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat hubungan negara dengan warga negara. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia merupakan salah satu bentuk nyata transformasi tersebut, yang diarahkan untuk menciptakan layanan publik yang terintegrasi, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur melalui peningkatan kualitas layanan, tetapi juga harus diikuti dengan perlindungan terhadap hak-hak digital masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Hadi & Widnyani, 2024).

Hak digital (*digital rights*) merupakan perkembangan konseptual dari hak asasi manusia yang mengalami perluasan ruang lingkup seiring berkembangnya teknologi digital. Pada awalnya, hak asasi manusia lebih banyak dipahami dalam konteks perlindungan kebebasan sipil dan politik maupun hak ekonomi, sosial, dan budaya. Namun, perkembangan teknologi informasi telah melahirkan ruang kehidupan baru (*digital space*) yang menimbulkan berbagai bentuk hubungan hukum antara negara, penyelenggara sistem elektronik, dan masyarakat. Dalam konteks tersebut, hak digital dipahami sebagai seperangkat hak yang menjamin setiap individu memperoleh perlindungan atas data pribadinya, hak atas privasi, hak memperoleh informasi, hak atas keamanan sistem elektronik, hak memperoleh akses yang

setara terhadap teknologi digital, serta hak memperoleh mekanisme pemulihan apabila terjadi pelanggaran dalam ruang digital. Dengan demikian, hak digital tidak berdiri sebagai jenis hak baru yang terpisah dari hak asasi manusia, melainkan merupakan bentuk aktualisasi hak asasi manusia dalam ekosistem digital (Siddiqui & others, 2024).

Dalam perspektif hukum tata negara dan hukum administrasi negara, perlindungan hak digital merupakan manifestasi dari prinsip negara hukum (*rechtstaat*) yang mewajibkan pemerintah bertindak berdasarkan hukum sekaligus menjamin perlindungan terhadap hak-hak warga negara. Prinsip tersebut memiliki relevansi yang semakin kuat ketika pelayanan publik dilaksanakan melalui platform digital yang melibatkan pemrosesan data pribadi masyarakat dalam jumlah besar. Setiap aktivitas administrasi pemerintahan berbasis elektronik, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perpajakan, kesehatan, pendidikan, maupun pelayanan perizinan, menghasilkan data digital yang menjadi bagian dari objek perlindungan hukum. Oleh karena itu, pemerintah tidak hanya berkewajiban menyediakan sistem pelayanan yang efisien, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses pengumpulan, penyimpanan, pemanfaatan, dan distribusi data dilakukan berdasarkan prinsip legalitas, transparansi, akuntabilitas, keamanan informasi, dan penghormatan terhadap hak privasi masyarakat (Suryana & others, 2025).

Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Hak Digital Masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah Indonesia melakukan transformasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Digitalisasi pelayanan publik memberikan berbagai kemudahan berupa percepatan pelayanan, peningkatan efisiensi birokrasi, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Akan tetapi, transformasi tersebut juga menghadirkan berbagai risiko terhadap hak digital masyarakat, seperti penyalahgunaan data pribadi, kebocoran informasi, pencurian identitas digital, hingga ancaman serangan siber terhadap sistem pemerintahan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap hak digital masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada prinsip negara hukum dan penghormatan terhadap hak asasi manusia (Budhijanto, 2024).

Secara normatif, perlindungan hak digital masyarakat memperoleh dasar hukum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28D ayat (1) mengenai jaminan kepastian hukum dan Pasal 28G ayat (1) mengenai perlindungan diri pribadi. Penguatan perlindungan tersebut kemudian diwujudkan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, hak tersebut berkembang menjadi hak atas perlindungan data pribadi, keamanan informasi, serta kepastian hukum dalam penggunaan sistem elektronik pemerintah (Budhijanto, 2024). Menurut Danrivanto Budhijanto (2024c), perlindungan data pribadi merupakan hak fundamental yang harus menjadi landasan utama dalam pembangunan tata kelola pemerintahan digital agar tercipta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis elektronik. Pandangan tersebut diperkuat oleh Edmon Makarim yang menyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan informasi dan kepastian hukum dalam setiap penyelenggaraan sistem elektronik oleh pemerintah.

Perlindungan hukum terhadap hak digital masyarakat semakin memperoleh kepastian melalui berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Undang-undang

tersebut mengatur hak subjek data pribadi, kewajiban pengendali data, prinsip-prinsip pemrosesan data, hingga sanksi administratif dan pidana terhadap setiap bentuk pelanggaran. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital, pemerintah berkedudukan sebagai pengendali data (*data controller*) yang bertanggung jawab menjamin kerahasiaan, keamanan, dan integritas data masyarakat. Oleh karena itu, setiap aktivitas pengumpulan, penyimpanan, penggunaan, maupun pemusnahan data harus dilakukan berdasarkan prinsip legalitas, transparansi, akuntabilitas, pembatasan tujuan, dan perlindungan terhadap hak-hak subjek data. Penelitian Rina Susilawati, Budi Prasetyo, dan Agus Kurniawan (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SPBE tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi dan tata kelola informasi publik yang baik.

Selain perlindungan terhadap data pribadi, aspek keamanan sistem elektronik juga menjadi bentuk perlindungan hukum yang sangat penting. Perubahan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik melalui Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mempertegas kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menjamin keamanan, keandalan, dan keberlangsungan sistem elektronik yang digunakan dalam pelayanan publik. Sejalan dengan itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menegaskan pentingnya penerapan manajemen risiko, interoperabilitas sistem, keamanan informasi, serta evaluasi penyelenggaraan SPBE secara berkelanjutan. Menurut Harsoyo dan Siti Amanatin (2025), keberhasilan digital governance tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah membangun sistem keamanan informasi yang mampu melindungi hak digital masyarakat secara menyeluruh. Pendapat tersebut selaras dengan Tomasz Janowski (2024) yang menegaskan bahwa pemerintahan digital yang berkelanjutan harus mengintegrasikan regulasi, tata kelola kelembagaan, dan perlindungan hak warga negara dalam seluruh proses transformasi digital.

Meskipun Indonesia telah memiliki berbagai instrumen hukum yang relatif komprehensif, implementasi perlindungan hak digital masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan. Berbagai kasus kebocoran data pribadi menunjukkan bahwa keberadaan regulasi belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, budaya keamanan informasi, serta koordinasi antarinstansi pemerintah. Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum terhadap hak digital masyarakat memerlukan harmonisasi regulasi, peningkatan literasi digital, penguatan pengawasan, serta penegakan hukum yang konsisten terhadap setiap bentuk pelanggaran hak digital. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap hak digital tidak hanya menjadi instrumen perlindungan individu, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan digital yang demokratis, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Upaya Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Digital yang Mampu Menjamin Perlindungan Hak Digital Masyarakat secara Efektif

Transformasi pemerintahan digital pada hakikatnya tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi juga bertujuan membangun tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada perlindungan hak-hak warga negara. Dalam konteks tersebut, penguatan tata kelola pemerintahan digital (*digital governance*) harus diarahkan pada pembangunan sistem yang mampu menjamin keamanan informasi, perlindungan data pribadi, serta kepastian hukum bagi masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Menurut Tomasz Janowski (2024), evolusi pemerintahan digital tidak lagi hanya menitikberatkan pada digitalisasi proses

administrasi, melainkan pada kemampuan pemerintah menciptakan tata kelola yang berkelanjutan melalui integrasi regulasi, teknologi, kelembagaan, dan partisipasi masyarakat. Pandangan tersebut diperkuat oleh J. Ignacio Criado dan J. Ramon Gil-Garcia (2021) yang menegaskan bahwa penciptaan public value dalam pemerintahan digital hanya dapat terwujud apabila transformasi digital disertai dengan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat dan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Upaya pertama yang harus dilakukan adalah memperkuat kerangka regulasi yang mengatur perlindungan hak digital masyarakat secara komprehensif. Meskipun Indonesia telah memiliki Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, implementasi berbagai regulasi tersebut masih memerlukan harmonisasi dengan berbagai peraturan sektoral agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan maupun kekosongan pengaturan. Danrivanto Budhijanto (2024) menjelaskan bahwa efektivitas perlindungan data pribadi sangat bergantung pada sinkronisasi regulasi, kepastian kelembagaan, serta konsistensi penegakan hukum terhadap setiap pelanggaran yang terjadi dalam ruang digital. Senada dengan pendapat tersebut, Edmon Makarim (2021) menyatakan bahwa perkembangan teknologi digital menuntut pembentukan regulasi yang adaptif sehingga mampu mengikuti dinamika inovasi teknologi tanpa mengabaikan perlindungan hak asasi manusia.

Selain penguatan regulasi, tata kelola pemerintahan digital juga memerlukan peningkatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia aparatur pemerintah. Transformasi digital tidak akan berjalan secara efektif apabila aparatur negara belum memiliki kompetensi yang memadai dalam pengelolaan sistem elektronik, keamanan informasi, manajemen risiko, maupun perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan penguatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi kompetensi keamanan siber, serta penyusunan standar operasional prosedur yang mengintegrasikan prinsip perlindungan hak digital dalam setiap tahapan pelayanan publik. Penelitian Harsoyo dan Siti Amanatin (2025) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digital governance sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan digital, serta budaya organisasi yang mendukung inovasi dan keamanan informasi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rina Susilawati, Budi Prasetyo, dan Agus Kurniawan (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan SPBE tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan kompetensi aparatur dalam mengelola pelayanan publik berbasis digital.

Upaya berikutnya adalah memperkuat sistem keamanan siber (*cybersecurity*) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola pemerintahan digital. Perlindungan terhadap hak digital masyarakat tidak akan efektif apabila infrastruktur digital pemerintah masih rentan terhadap serangan siber, kebocoran data, maupun penyalahgunaan sistem elektronik. Oleh karena itu, pemerintah perlu menerapkan standar keamanan informasi yang mengacu pada praktik terbaik internasional, melakukan audit keamanan secara berkala, membangun pusat operasi keamanan (*Security Operations Center*), serta memperkuat koordinasi antarinstansi dalam penanganan insiden keamanan siber. keamanan siber merupakan fondasi utama dalam menjamin keberlangsungan pelayanan publik digital sekaligus melindungi hak-hak masyarakat atas privasi dan keamanan data pribadi. Pendapat tersebut diperkuat oleh Nur Hajar dan Rahmat Arma (2025) yang menyimpulkan bahwa penciptaan public value dalam pelayanan publik digital hanya dapat tercapai apabila masyarakat memperoleh jaminan bahwa data pribadi dan informasi yang mereka berikan kepada pemerintah dikelola secara aman, bertanggung jawab,

dan transparan.

Selain aspek regulasi dan keamanan teknologi, penguatan tata kelola pemerintahan digital juga harus didukung oleh peningkatan partisipasi masyarakat dan literasi digital. Masyarakat perlu diberikan pemahaman mengenai hak-hak digital yang dimilikinya, mekanisme perlindungan data pribadi, serta prosedur pengaduan apabila terjadi pelanggaran hak digital dalam pelayanan publik. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan digital juga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan akuntabilitas dan transparansi birokrasi. Dengan demikian, penguatan tata kelola pemerintahan digital harus dilakukan melalui pendekatan yang komprehensif dengan mengintegrasikan aspek regulasi, kelembagaan, teknologi, sumber daya manusia, keamanan informasi, serta pemberdayaan masyarakat. Pendekatan tersebut diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang tidak hanya inovatif dan efisien, tetapi juga menjamin perlindungan hak digital masyarakat secara efektif sebagai bagian dari implementasi negara hukum yang demokratis.

KESIMPULAN

Transformasi penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian melalui studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hak digital masyarakat menjadi prasyarat utama dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan digital, karena hak atas privasi, keamanan data pribadi, akses informasi, dan kepastian hukum merupakan bagian dari hak konstitusional warga negara yang harus dijamin oleh negara. Secara normatif, Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Meskipun demikian, efektivitas perlindungan hak digital masih menghadapi berbagai tantangan berupa belum optimalnya harmonisasi regulasi, kapasitas kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia, literasi digital masyarakat, serta meningkatnya ancaman keamanan siber. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pemerintahan digital harus dilakukan secara komprehensif melalui sinkronisasi regulasi, penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas aparatur, penerapan sistem keamanan informasi yang andal, pengembangan infrastruktur digital yang aman, serta perluasan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Dengan demikian, perlindungan hak digital tidak hanya menjadi instrumen hukum untuk melindungi masyarakat dari berbagai risiko di ruang digital, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam membangun pemerintahan digital yang akuntabel, transparan, inklusif, adaptif, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Budhijanto, D. (2024). *Hukum Pelindungan Data Pribadi & Data Nasional*. Logoz Publishing.
Budhijanto, D. (2024). *Hukum Privasi Digital dan Revolusi Industri 4.0*. Logoz Publishing.

- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2021a). Creating Public Value through Smart Technologies and Strategies. *International Journal of Public Sector Management*, 34(7), 678–692.
- Dijk, J. A. G. M. van. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.
- Erdos, D. (2021). *European Data Protection Regulation, Journalism, and Traditional Publishers*. Oxford University Press.
- Hadi, I., & Widnyani, I. A. P. S. (2024). Modernisasi dan Digitalisasi Public Service: Mewujudkan Indonesia Emas Melalui Harmonisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*, 6(2).
- Hajar, N., & Arma, R. (2025). Public Value Creation Through Digital Public Services. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 15(1), 27–41.
- Harsoyo, & Amanatin, S. (2025). Digital Governance dan Inovasi Pelayanan Publik pada Era Transformasi Digital. *International Journal of Social Science and Business*, 9(1), 115–128.
- Heeks, R. (2022). *Information and Communication Technology for Development*. Routledge.
- Janowski, T. (2024). Digital Government Evolution and Governance for Sustainable Development. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101920.
- Leenes, R., Brakel, R. van, Gutwirth, S., & Hert, P. D. (Ed.). (2022). *Data Protection and Privacy in the Digital Age*. Hart Publishing.
- Makarim, E. (2021). *Hukum Telematika*. Rajawali Pers.
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Reddick, C. G. (2023). *Digital Government: Principles and Best Practices*. Springer.
- Santoso, E. (2023). *Perlindungan Data Pribadi dan Tata Kelola Pemerintahan Digital di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2023). *Digital Citizenship and Welfare State Reform*. Policy Press.
- Siddiqui, S. Y. & others. (2024). *Human Rights for the Digital Age*.
- Suryana, T. B. M. F. & others. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *Constitutio: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik*, 4(1).
- Susilawati, R., Prasetyo, B., & Kurniawan, A. (2024). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 20(1), 44–58.