

Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital pada Birokrasi Pemerintahan Daerah

Slamet Susanto¹, Aturkian Laia²

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia¹

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia²

*Email Korespodensi: slametsusanto13@yahoo.co.id

Sejarah Artikel:

Diterima 04-07-2026
Disetujui 10-07-2026
Diterbitkan 12-07-2026

ABSTRACT

The digital transformation of regional bureaucracy has encouraged local governments in Indonesia to provide public services through application-based platforms. Although digitalization promises efficiency, accessibility, and transparency, it also raises issues of accountability, service reliability, unequal access, complaint handling, and personal data protection. This article examines the accountability of digital public services administered by regional governments in Indonesia. Using a normative juridical method with statutory and conceptual approaches, the study analyzes the legal basis, accountability indicators, obstacles, and strengthening strategies. The findings show that digital public services already have an adequate legal basis, but accountability remains limited due to fragmented applications, weak interoperability, unequal access, unclear service standards, and uneven data protection practices.

Keywords: public service accountability; digital public service; regional government; SPBE; personal data protection

ABSTRAK

Transformasi digital birokrasi mendorong pemerintah daerah di Indonesia menyelenggarakan pelayanan publik melalui platform berbasis aplikasi. Digitalisasi menjanjikan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi, tetapi juga menimbulkan persoalan akuntabilitas, keandalan layanan, kesenjangan akses, penanganan pengaduan, dan perlindungan data pribadi. Artikel ini menganalisis akuntabilitas pelayanan publik digital yang diselenggarakan pemerintah daerah di Indonesia. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual untuk mengkaji dasar hukum, indikator akuntabilitas, hambatan, dan strategi penguatannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik digital telah memiliki dasar hukum yang memadai, tetapi akuntabilitasnya masih terbatas karena terdapat fragmentasi aplikasi, lemahnya interoperabilitas, ketimpangan akses, ketidakjelasan standar layanan, serta perlindungan data pribadi yang belum merata.

Katakunci: akuntabilitas pelayanan publik; pelayanan publik digital; pemerintah daerah; SPBE; perlindungan data pribadi

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan telah menjadi salah satu agenda penting reformasi birokrasi di Indonesia. Pada tingkat pemerintah daerah, digitalisasi tidak lagi terbatas pada administrasi internal, melainkan telah menjangkau berbagai bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, seperti administrasi kependudukan, perizinan usaha, pajak dan retribusi daerah, layanan kesehatan, pendidikan, pengaduan publik, hingga bantuan sosial. Perkembangan tersebut didorong oleh kebutuhan untuk mewujudkan birokrasi yang lebih cepat, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Dalam kerangka ini, aplikasi digital ditempatkan sebagai instrumen untuk memperpendek rantai birokrasi, menekan biaya transaksi, mengurangi tatap muka yang berpotensi membuka ruang maladministrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Arah kebijakan tersebut sejalan dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Secara normatif, orientasi digitalisasi pelayanan publik berkaitan erat dengan mandat negara hukum dan negara kesejahteraan yang mewajibkan pemerintah menghadirkan pelayanan publik yang layak, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, sedangkan Pasal 28F UUD 1945 menjamin hak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi. Dalam konteks pelayanan publik, kedua norma konstitusional tersebut menuntut agar transformasi digital tidak sekadar mempercepat proses administratif, tetapi juga menjamin kepastian prosedur, keterbukaan informasi, perlindungan hak pengguna layanan, dan adanya mekanisme pertanggungjawaban apabila layanan digital gagal atau merugikan masyarakat. Prinsip tersebut selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menempatkan pelayanan publik sebagai instrumen pemenuhan hak warga negara sekaligus mewajibkan penyelenggara memenuhi standar pelayanan, asas keterbukaan, dan akuntabilitas.

Dalam praktiknya, berbagai pemerintah daerah telah mengembangkan aplikasi pelayanan publik sebagai bagian dari implementasi SPBE. Layanan administrasi kependudukan kini banyak dilakukan melalui aplikasi atau *portal daring*, perizinan daerah diintegrasikan ke dalam sistem elektronik, pengaduan masyarakat difasilitasi melalui kanal digital, dan sejumlah daerah mulai mengembangkan dashboard data, integrasi layanan, serta model *single sign-on* untuk mempercepat interaksi warga dengan birokrasi. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa birokrasi daerah bergerak menuju model *digital government* yang menjadikan teknologi sebagai medium utama penyelenggaraan pelayanan publik. Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, memperluas akses, dan mendorong transparansi, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan pada aspek integrasi sistem, infrastruktur, dan kapasitas kelembagaan (Saputra, 2023; Rumakat, 2025).

Akan tetapi, digitalisasi pelayanan publik tidak secara otomatis menghasilkan tata kelola yang akuntabel. Di banyak daerah, pelayanan berbasis aplikasi justru memperlihatkan problem baru. Pertama, akses layanan belum merata karena masih terdapat kesenjangan infrastruktur internet, perbedaan tingkat literasi digital, serta keterbatasan perangkat di kalangan masyarakat, terutama kelompok rentan, masyarakat pedesaan, lansia, penyandang disabilitas, dan warga berpendapatan rendah. Kedua, keandalan sistem belum selalu terjamin. Gangguan server, aplikasi yang sulit diakses, kegagalan sinkronisasi data, proses verifikasi yang berlarut, dan desain antarmuka yang tidak ramah pengguna dapat menghambat pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan yang cepat dan mudah. Ketiga, penggunaan aplikasi digital juga menimbulkan

risiko baru terkait keamanan siber dan perlindungan data pribadi. Dalam banyak layanan, warga diminta menyerahkan data kependudukan, data keluarga, data kesehatan, hingga data sosial-ekonomi, tetapi tidak selalu disertai kejelasan mengenai tujuan pemrosesan, dasar hukum penggunaan data, pembatasan akses, masa simpan, maupun mekanisme koreksi dan penghapusan data. Padahal, dalam pelayanan publik digital, data pribadi warga negara merupakan bagian dari hak yang harus dilindungi, bukan sekadar sumber daya administratif.

Permasalahan lain terletak pada dimensi akuntabilitas birokrasi. Akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis aplikasi tidak cukup diukur dari keberadaan inovasi digital, jumlah aplikasi, atau banyaknya unduhan. Akuntabilitas menuntut kejelasan standar pelayanan, keterbukaan prosedur, keandalan sistem, kejelasan pejabat atau unit yang bertanggung jawab, mekanisme pengaduan yang efektif, serta pemulihan apabila masyarakat dirugikan. Dalam praktik, banyak layanan digital pemerintah daerah masih memperlihatkan jarak antara inovasi teknologi dan tanggung jawab hukum. Aplikasi dapat diluncurkan, tetapi standar pelayanannya tidak mudah diakses; kanal pengaduan tersedia, tetapi tindak lanjutnya tidak transparan; data dikumpulkan, tetapi kebijakan perlindungan datanya kabur; dan ketika terjadi kegagalan layanan, masyarakat tidak mengetahui kepada siapa keberatan harus diajukan serta bagaimana pemulihan haknya dilakukan. Kondisi demikian menunjukkan bahwa digitalisasi belum selalu diikuti oleh penguatan akuntabilitas hukum dan tata kelola pelayanan publik.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, situasi tersebut penting dikritisi karena pelayanan digital pada dasarnya merupakan bentuk tindakan pemerintahan yang menimbulkan akibat hukum bagi warga negara. Aplikasi digital bukan sekadar instrumen teknis, melainkan medium penyelenggaraan kewajiban negara dalam memenuhi hak atas pelayanan publik. Oleh sebab itu, pengelolaannya harus tunduk pada asas legalitas, kepastian hukum, keterbukaan, kecermatan, pelayanan yang baik, dan akuntabilitas. Ketika layanan digital tidak dapat diakses, memproses data secara tidak sah, menghasilkan keputusan yang tidak transparan, atau menutup akses kelompok tertentu, persoalannya tidak lagi semata-mata teknis, melainkan telah masuk ke wilayah hukum dan tata kelola pemerintahan. Dalam konteks ini, akuntabilitas harus dipahami tidak hanya sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai jaminan perlindungan hak warga negara dalam relasinya dengan birokrasi digital.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa isu pelayanan publik digital telah banyak dibahas dari perspektif *e-government*, efektivitas SPBE, dan inovasi pelayanan daerah. Kajian mengenai pelayanan publik berbasis elektronik menegaskan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan, tetapi masih menghadapi tantangan infrastruktur, integrasi sistem, dan kapasitas sumber daya manusia (Saputra, 2023; Kusuma et al., 2024). Kajian lain menyoroti bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan landasan hukum yang kuat agar digitalisasi tidak berhenti pada inovasi teknis, melainkan benar-benar terhubung dengan prinsip pelayanan publik dan akuntabilitas penyelenggara (Suryana et al., 2025). Sementara itu, penelitian yang lebih mutakhir mulai mengaitkan pelayanan digital dengan akuntabilitas algoritmik, risiko kesalahan data, opasitas sistem, dan perlunya mekanisme koreksi serta hak atas penjelasan dalam layanan publik digital (Yorman & Wahab, 2026). Dengan demikian, diskursus mengenai pelayanan publik digital telah berkembang, tetapi masih cenderung tersebar pada isu SPBE, inovasi birokrasi, atau efektivitas layanan, dan belum seluruhnya memusatkan perhatian pada akuntabilitas hukum pelayanan berbasis aplikasi di tingkat pemerintah daerah.

Di sinilah letak ruang kajian penelitian ini. Pembahasan mengenai akuntabilitas pelayanan publik digital di daerah masih perlu dirumuskan secara lebih sistematis dalam satu kerangka yang menghubungkan dasar hukum, indikator akuntabilitas, hambatan normatif dan teknis, serta perlindungan hak masyarakat

sebagai pengguna layanan. Selain itu, isu perlindungan data pribadi, mekanisme pengaduan, dan pertanggungjawaban ketika layanan digital gagal masih sering dibahas secara parsial, padahal ketiganya merupakan inti dari akuntabilitas birokrasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menempatkan pelayanan publik digital tidak semata sebagai isu inovasi birokrasi, tetapi sebagai persoalan hukum administrasi dan pelayanan publik yang menyangkut kewajiban negara, tanggung jawab penyelenggara, dan perlindungan hak warga negara.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengajukan empat rumusan masalah. Pertama, bagaimana pengaturan hukum pelayanan publik berbasis aplikasi digital dalam birokrasi pemerintahan daerah? Kedua, bagaimana konsep dan indikator akuntabilitas pelayanan publik digital pada pemerintah daerah? Ketiga, hambatan hukum dan teknis apa yang dihadapi dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik berbasis aplikasi digital? Keempat, bagaimana upaya penguatan akuntabilitas birokrasi digital daerah agar perlindungan hak masyarakat atas pelayanan publik dapat terjamin?

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis dasar hukum pelayanan publik berbasis aplikasi digital di pemerintahan daerah; (2) mengkaji konsep dan indikator akuntabilitas pelayanan publik digital; (3) menganalisis hambatan pelaksanaan akuntabilitas dalam layanan berbasis aplikasi; dan (4) merumuskan upaya penguatan akuntabilitas birokrasi digital di daerah. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian hukum administrasi negara, hukum pelayanan publik, dan hukum pemerintahan digital, khususnya terkait akuntabilitas layanan digital daerah. Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi pemerintah daerah, pembentuk kebijakan, pengawas pelayanan publik, dan masyarakat dalam merumuskan standar layanan digital yang lebih akuntabel, inklusif, dan berorientasi pada perlindungan hak warga negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang berfokus pada analisis norma hukum, putusan pengadilan, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan putusan Mahkamah Konstitusi yang bersifat *conditionally constitutional* dan *conditionally unconstitutional*. Penelitian yuridis normatif dipilih karena objek kajian utama penelitian ini adalah konstruksi hukum mengenai kedudukan, karakter, serta implikasi putusan bersyarat dalam sistem pengujian undang-undang di Indonesia.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah ketentuan UUD 1945, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 tentang Mahkamah Konstitusi beserta perubahan-perubahannya, Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, serta ketentuan lain yang relevan dengan kekuatan mengikat putusan MK dan pengujian undang-undang. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis teori negara hukum, teori konstitusi, teori penafsiran hukum, teori kepastian hukum, dan teori kekuatan mengikat putusan pengadilan konstitusi. Adapun pendekatan kasus digunakan dengan menelaah putusan-putusan MK yang merepresentasikan model putusan bersyarat, antara lain Putusan MK Nomor 4/PUU-VII/2009, Putusan MK Nomor 19/PUU-VIII/2010, Putusan MK Nomor 110-111-112-113/PUU-VII/2009, dan Putusan MK Nomor 91/PUU-XVIII/2020.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer meliputi UUD 1945, peraturan perundang-undangan terkait Mahkamah Konstitusi dan kekuasaan kehakiman, serta putusan-putusan MK yang relevan. Bahan hukum sekunder meliputi buku-

buku hukum tata negara dan hukum konstitusi, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta tulisan akademik lain yang membahas peradilan konstitusi, *judicial review*, penafsiran konstitusi, dan kepastian hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif deskriptif-analitis, yaitu dengan menguraikan isi norma, menafsirkan pertimbangan hukum putusan, membandingkan pendapat para sarjana, serta menilai implikasi sistemik putusan bersyarat terhadap sistem hukum nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Pelayanan Publik Digital di Pemerintahan Daerah

Pelayanan publik digital di pemerintah daerah memiliki landasan hukum yang kuat dalam sistem hukum Indonesia. Secara konstitusional, UUD 1945 menegaskan prinsip negara hukum, jaminan kepastian hukum, hak atas informasi, serta kewajiban negara memberikan pelayanan yang mendukung pemenuhan hak warga negara. Karena itu, digitalisasi pelayanan publik bukan sekadar kebijakan teknis, melainkan bagian dari pelaksanaan kewajiban konstitusional negara yang harus diselenggarakan berdasarkan prinsip legalitas, keterbukaan, non-diskriminasi, dan akuntabilitas.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar utama akuntabilitas pelayanan digital. Undang-undang ini mewajibkan penyelenggara menetapkan standar pelayanan, menyediakan mekanisme pengaduan, menjamin kualitas layanan, serta memenuhi asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, aksesibilitas, dan perlindungan bagi kelompok rentan. Dalam konteks digital, kewajiban tersebut menuntut agar setiap aplikasi layanan memuat prosedur, syarat, jangka waktu, biaya, hasil layanan, dan saluran pengaduan secara jelas.

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan ruang bagi pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi pelayanan melalui digitalisasi dalam kerangka otonomi daerah. Namun, kewenangan tersebut tetap harus dijalankan sesuai standar hukum nasional, terintegrasi dengan kebijakan SPBE, dan tidak mengabaikan perlindungan hak masyarakat.

Pengaturan pelayanan publik digital juga diperkuat oleh Undang-Undang ITE, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Ketiga instrumen ini menegaskan pentingnya keandalan sistem elektronik, keamanan informasi, perlindungan data pribadi, interoperabilitas, dan tata kelola pemerintahan digital yang efektif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, tantangan utama pelayanan publik digital di daerah bukan terletak pada ketiadaan dasar hukum, melainkan pada konsistensi implementasi, kapasitas kelembagaan, dan kualitas tata kelola layanan digital.

B. Bentuk Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital

Akuntabilitas pelayanan publik berbasis aplikasi digital pada pemerintahan daerah merupakan kewajiban hukum, administratif, teknis, dan etis agar layanan diselenggarakan secara terbuka, andal, aman, responsif, dan memberikan pemulihan apabila terjadi kerugian bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, akuntabilitas pelayanan digital dapat dipetakan ke dalam enam dimensi utama.

Pertama, akuntabilitas standar pelayanan dan prosedur digital, yaitu kewajiban pemerintah daerah menyediakan standar layanan yang jelas, mudah diakses, dan memuat prosedur, persyaratan, jangka waktu, biaya, hasil layanan, serta mekanisme pengaduan. Kedua, akuntabilitas kinerja dan keandalan sistem, yang menuntut aplikasi berjalan stabil, mudah diakses, responsif, interoperabel, dan dapat dievaluasi melalui

indikator terukur seperti uptime, waktu respons, tingkat keberhasilan layanan, dan kepuasan pengguna. Ketiga, akuntabilitas data dan perlindungan privasi, yang mewajibkan pemerintah menjamin legalitas pemrosesan data, keamanan penyimpanan, pembatasan akses, serta penggunaan data sesuai tujuan layanan.

Keempat, akuntabilitas pengaduan dan pemulihan, yaitu tersedianya kanal pengaduan yang mudah diakses, disertai tindak lanjut yang jelas, batas waktu respons, dokumentasi penyelesaian, dan mekanisme pemulihan bagi warga yang dirugikan. Kelima, akuntabilitas kelembagaan dan penanggung jawab layanan, yang menuntut kejelasan pembagian tanggung jawab antara pengelola aplikasi, pengelola data, unit layanan, dan pejabat penanggung jawab. Keenam, akuntabilitas inklusivitas dan akses yang setara, yakni kewajiban memastikan layanan digital dapat diakses seluruh warga negara, termasuk kelompok rentan, penyandang disabilitas, masyarakat dengan literasi digital rendah, maupun warga di wilayah dengan infrastruktur internet terbatas.

Dengan demikian, akuntabilitas pelayanan publik digital tidak hanya diukur dari keberadaan aplikasi, tetapi dari kemampuan pemerintah daerah menjamin kepastian prosedur, keandalan sistem, perlindungan data, efektivitas pengaduan, kejelasan tanggung jawab, dan akses yang inklusif bagi seluruh masyarakat.

C. Hambatan Hukum dan Teknis dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Digital

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik digital di pemerintah daerah masih menghadapi berbagai hambatan hukum, teknis, dan kelembagaan. Pertama, masih terdapat fragmentasi regulasi dan belum adanya standar operasional digital yang seragam. Meskipun pengaturan mengenai pelayanan publik, SPBE, sistem elektronik, dan perlindungan data pribadi telah tersedia dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, implementasinya di tingkat daerah belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam pedoman operasional layanan digital yang seragam. Akibatnya, aplikasi kerap dibangun sebagai proyek teknis tanpa keterkaitan yang jelas dengan standar pelayanan, mekanisme pengaduan, dan kebijakan perlindungan data (UU No. 25 Tahun 2009; Perpres No. 95 Tahun 2018; UU No. 27 Tahun 2022).

Kedua, terdapat kesenjangan digital dan ketimpangan akses masyarakat. Tidak semua warga memiliki perangkat, akses internet, atau literasi digital yang memadai untuk menggunakan layanan berbasis aplikasi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan eksklusi administratif, terutama bagi kelompok rentan, masyarakat pedesaan, lansia, penyandang disabilitas, dan warga dengan keterbatasan ekonomi. Padahal, pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan asas kesamaan hak, keterjangkauan, serta pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, keamanan data dan tata kelola perlindungan data pribadi masih lemah. Layanan digital pemerintah daerah memproses data pribadi warga dalam jumlah besar, tetapi belum seluruhnya didukung oleh kebijakan privasi yang jelas, pengamanan teknis yang memadai, pembatasan akses data, serta prosedur penanganan insiden keamanan. Padahal, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi menegaskan bahwa pemrosesan data pribadi harus dilakukan secara sah, terbatas, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan, sedangkan Undang-Undang ITE juga menuntut keandalan dan keamanan sistem elektronik (UU No. 27 Tahun 2022; UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016).

Keempat, respons birokrasi terhadap pengaduan dan kegagalan sistem juga belum optimal. Kanal pengaduan sering tersedia secara formal, tetapi tindak lanjutnya lambat, tidak transparan, dan belum memberikan kepastian pemulihan bagi masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi belum selalu diikuti perubahan budaya birokrasi dan penguatan mekanisme akuntabilitas internal. Padahal, Undang-Undang Pelayanan Publik mewajibkan penyelenggara menyediakan sarana pengaduan, menindaklanjuti keluhan masyarakat, dan menjamin kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kelima, masih terjadi fragmentasi aplikasi dan lemahnya interoperabilitas antarinstansi. Banyak layanan dibangun secara sektoral tanpa integrasi data dan proses yang memadai, sehingga masyarakat harus menggunakan banyak aplikasi, mengunggah dokumen berulang, dan menghadapi prosedur yang tidak seragam. Kondisi ini tidak hanya menurunkan efisiensi, tetapi juga menyulitkan penelusuran tanggung jawab dan menghambat terwujudnya akuntabilitas pelayanan digital. Dalam konteks ini, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE menekankan pentingnya integrasi layanan, interoperabilitas data, dan tata kelola pemerintahan digital yang efektif, transparan, dan akuntabel (Perpres No. 95 Tahun 2018).

D. Upaya Penguatan Akuntabilitas Birokrasi Digital di Daerah

Penguatan akuntabilitas pelayanan publik digital di pemerintahan daerah perlu dilakukan melalui langkah hukum, kelembagaan, teknis, dan partisipatif. Pertama, pemerintah daerah perlu menegaskan standar pelayanan digital yang dipublikasikan secara terbuka, meliputi persyaratan, alur layanan, jangka waktu, biaya, keluaran layanan, pejabat penanggung jawab, kanal pengaduan, dan prosedur saat terjadi gangguan sistem. Kewajiban ini sejalan dengan prinsip standar pelayanan dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Transparansi juga dapat diperkuat melalui fitur pelacakan layanan secara real time agar masyarakat mengetahui status permohonannya secara jelas.

Kedua, perlu dibangun tata kelola perlindungan data pribadi yang kuat dalam seluruh siklus pelayanan digital. Pemerintah daerah harus menyusun kebijakan privasi, membatasi akses data, menetapkan dasar pemrosesan, menyediakan mekanisme koreksi data, dan menerapkan pengamanan teknis yang memadai. Hal ini penting karena pelayanan publik digital memproses data pribadi warga dalam jumlah besar, sehingga prinsip keamanan, pembatasan tujuan, dan akuntabilitas pemrosesan data sebagaimana ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi harus menjadi bagian dari desain layanan sejak awal.

Ketiga, penguatan akuntabilitas harus dilakukan melalui integrasi pengawasan internal, pengawasan eksternal, dan pengaduan publik. Evaluasi layanan digital tidak cukup hanya mengukur jumlah pengguna atau kecepatan layanan, tetapi juga perlu menilai kualitas tindak lanjut pengaduan, insiden kebocoran data, dan keterjangkauan layanan bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, kanal pengaduan harus terhubung dengan sistem penanganan pengaduan yang memiliki batas waktu respons, klasifikasi masalah, penanggung jawab, dan umpan balik kepada pelapor agar pengaduan benar-benar berfungsi sebagai instrumen koreksi birokrasi.

Keempat, pemerintah daerah harus menjamin inklusivitas layanan digital melalui desain yang ramah pengguna, penyediaan help desk, pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan, integrasi kanal daring dan luring, serta akses yang ramah bagi penyandang disabilitas. Langkah ini penting agar digitalisasi tidak menimbulkan eksklusi administratif dan tetap sejalan dengan asas kesamaan hak serta perlindungan bagi kelompok rentan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelima, pemerintah daerah perlu menata arsitektur SPBE agar tidak terfragmentasi melalui portal

terpadu, interoperabilitas data, single sign-on, dan standar teknis yang seragam. Penataan ini penting agar layanan lebih efisien, tanggung jawab lebih mudah ditelusuri, dan pengawasan dapat dilakukan secara lebih efektif. Arah tersebut sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menekankan integrasi layanan, tata kelola pemerintahan digital, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Pada akhirnya, penguatan akuntabilitas birokrasi digital menuntut perubahan orientasi dari sekadar inovasi aplikasi menuju pemenuhan hak atas pelayanan publik. Keberhasilan layanan digital tidak cukup diukur dari jumlah aplikasi atau penghargaan inovasi, tetapi dari sejauh mana layanan benar-benar memudahkan masyarakat, menjamin kejelasan prosedur, melindungi data pribadi, menindaklanjuti pengaduan, dan tetap dapat diakses secara setara oleh seluruh warga negara.

KESIMPULAN

Pelayanan publik berbasis aplikasi digital pada birokrasi pemerintahan daerah telah memiliki dasar hukum yang cukup kuat dalam sistem hukum Indonesia, terutama melalui UUD 1945, Undang-Undang Pelayanan Publik, Undang-Undang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi, serta regulasi mengenai SPBE. Keseluruhan instrumen tersebut pada dasarnya menempatkan pelayanan digital sebagai bagian dari kewajiban negara untuk memberikan pelayanan yang cepat, terbuka, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Akuntabilitas pelayanan publik digital tidak dapat dipahami secara sempit sebagai keberadaan aplikasi atau digitalisasi prosedur administratif. Akuntabilitas mensyaratkan adanya kejelasan standar pelayanan, keandalan sistem, perlindungan data pribadi, mekanisme pengaduan dan pemulihan, kejelasan penanggung jawab layanan, serta jaminan akses yang setara bagi seluruh warga negara. Dengan demikian, akuntabilitas layanan digital merupakan kombinasi antara kepatuhan hukum, tata kelola birokrasi, desain teknologi, dan perlindungan hak masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara normatif kerangka akuntabilitas telah tersedia, tetapi secara implementatif pelayanan publik berbasis aplikasi digital di daerah belum sepenuhnya memenuhi prinsip akuntabilitas. Hambatan utama terletak pada fragmentasi aplikasi, lemahnya interoperabilitas, ketimpangan akses digital, tidak konsistennya tindak lanjut pengaduan, belum meratanya tata kelola perlindungan data pribadi, serta kaburnya tanggung jawab kelembagaan ketika terjadi gangguan sistem atau kerugian bagi pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi birokrasi belum selalu disertai dengan penguatan pertanggungjawaban hukum dan administratif.

Oleh karena itu, penguatan akuntabilitas pelayanan publik digital di daerah harus dilakukan melalui beberapa langkah strategis: penyusunan standar pelayanan digital yang terbuka dan operasional, penguatan tata kelola perlindungan data pribadi, integrasi mekanisme pengawasan dan pengaduan publik, penyediaan desain layanan yang inklusif bagi kelompok rentan, penataan arsitektur SPBE agar tidak terfragmentasi, serta perubahan orientasi birokrasi dari sekadar “membangun aplikasi” menuju “memenuhi hak warga atas pelayanan yang baik”. Tanpa pembenahan pada aspek-aspek tersebut, digitalisasi pelayanan publik berisiko hanya memindahkan persoalan maladministrasi dari meja layanan ke layar aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatihah, A., & Utomo, K. A. (2026). Tantangan akuntabilitas dalam penggunaan algoritma pada layanan publik: Kajian literatur kritis di Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 6(2), 1771–1778. <https://doi.org/10.47353/jihhp.v6i2.1523>
- Bovens, M. (2007). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315701257>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Huda, N. (2019). *Hukum pemerintahan daerah*. Nusa Media.
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 371(1987), Article 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182.
- Qadriyani Malikin Rumakat, L. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem administrasi berbasis elektronik di pemerintah daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 124–135. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.128>
- Qotrunnisa, A. S. (2021). Model arsitektur layanan administrasi pemerintahan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pemerintah daerah Kuningan. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 4(3), 198–205. <https://doi.org/10.33387/jiko.v4i3.3642>
- Rusdy, R. M. I., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan good governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sihombing, A. (2026). Akuntabilitas hukum pelayanan publik berbasis digital pada pemerintah daerah di Sumatera Utara. *Journal of Innovative and Creativity (JOECY)*, 6(1), 1535–1541. <https://doi.org/10.59002/joecy.v6i1.214>
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.
- Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Tinjauan yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan dan Politik*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.24156/constituo.v4i1.189>
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 3.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196.

West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press. <https://doi.org/10.1515/9781400841523>

Yorman, & Wahab, A. (2026). Akuntabilitas algoritmik dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital melalui GovTech Indonesia ditinjau dari asas-asas umum pemerintahan yang baik. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, 4(1), 75–92. <https://doi.org/10.34005/bestuur.v4i1.3411>