

Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Terhadap Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Digital

Dodi Irama

Advokatdodi9999@Gmail.Com

Fakultas Hukum Universitas Iba Palembang, Indonesia

Abstrak : Pelayanan publik digital merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, digitalisasi pelayanan publik juga memunculkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait maladministrasi yang dapat merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik di era digitalisasi serta mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan publik digital dapat berupa sistem yang tidak memadai, keterlambatan pelayanan, penyalahgunaan akses administrasi, lemahnya keamanan data, serta ketidakmampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital. Kondisi tersebut berpotensi melanggar prinsip-prinsip *good governance*, seperti kepastian hukum, akuntabilitas, efektivitas, dan perlindungan hak warga negara. Perlindungan hukum bagi masyarakat perlu diperkuat melalui harmonisasi regulasi, penguatan tanggung jawab hukum pejabat publik atas keputusan digital, penyediaan mekanisme keberatan dan banding administratif secara elektronik, serta pembentukan sistem pengawasan digital yang independen. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik digital harus ditempatkan dalam kerangka negara hukum yang menjamin keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan hak masyarakat.

Kata kunci: maladministrasi; pelayanan publik digital; perlindungan hukum; *good governance*; administrasi pemerintahan

Abstract: Digital public services are part of the transformation of governmental governance aimed at improving the efficiency, transparency, and accountability of public service delivery. However, the digitalization of public services has also given rise to various legal issues, particularly those related to maladministration that may cause harm to the public as service users. This study aims to analyze the forms of maladministration in public services in the digital era and to examine the forms of legal protection available to the public against such maladministration. The research method employed is normative juridical, using both a statutory approach and a conceptual approach. The results of the study indicate that maladministration in digital public services may take the form of inadequate systems, service delays, misuse of administrative access, weak data security, and the inability of public officials to properly operate digital systems. Such conditions have the potential to violate the principles of good governance, including legal certainty, accountability, effectiveness, and the protection of citizens' rights. Legal protection for the public therefore needs to be strengthened through regulatory harmonization, the reinforcement of the legal responsibility of public officials for digital decisions, the provision of electronic objection and administrative appeal mechanisms, and the establishment of an independent digital oversight system. Therefore, the transformation of digital public services must be placed within the framework of the rule of law, which guarantees justice, legal certainty, and the protection of public rights

Keywords: Abstract; Descriptive; English.

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara yang harus dipenuhi oleh negara dan penyelenggara pemerintahan. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik bukan semata-mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih dari itu bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih optimal di era digitalisasi, pemerintah Indonesia menuju pelayanan publik berbasis digital. Dalam konteks hukum administrasi negara, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintahan yang tertib, aman, dan akuntabel. Kewajiban tersebut termasuk memastikan bahwa sistem elektronik yang digunakan telah memenuhi standar keamanan, memiliki manajemen risiko yang memadai, serta dikelola oleh aparatur yang kompeten. Ketika terjadi kebocoran data atau kegagalan sistem akibat kelalaian, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi karena merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan publik¹.

Selain memperkuat keamanan siber untuk pelayanan administrasi dengan tidak mengesampingkan transparansi melalui digitalisasi bukan hanya soal memajukan teknologi, melainkan tentang membuka "kotak hitam" birokrasi agar dapat diaudit oleh publik. Di Indonesia, transformasi ini diperkuat secara hukum melalui peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Akselerasi ini mendapatkan momentum saat pandemi covid-19, bahwa teknologi informasi menjadi satu-satunya jembatan penghubung antara negara dan rakyat saat akses fisik terputus. Namun tetap harus menyadari akan adanya ancaman digital divide (kesenjangan digital) yang jika tidak ditangani, justru akan menciptakan permasalahan baru di kalangan masyarakat yang tidak memiliki akses infrastruktur internet yang memadai².

Permasalahan lain yang muncul yaitu banyak instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, berlomba-lomba membuat aplikasi sendiri-sendiri tanpa adanya integrasi yang jelas. Hal ini justru menciptakan kebingungan bagi masyarakat yang harus memiliki puluhan akun berbeda untuk layanan yang berbeda pula. Pelayanan publik yang terfragmentasi ini mencerminkan ego sektoral birokrasi yang masih kuat. Salah satu kasus Maladministrasi berdasarkan surat Ombudsman Republik Indonesia Rekomendasi Nomor: 0002/RM.03.01/0750.2017/XII/2022 tentang maladministrasi atas belum diberikannya informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) kementerian agraria dan tata ruang/badan Pertanahan Nasional berupa dokumen Hak Guna

¹ Annisa Oktavini Putri Wanda Vebya Ayu Ananta, Puput Cahya Rani, Malykha Ajeng Lestari, "Keamanan Siber Pemerintah Dan Aspek Hukum Administrasi Negara: Tanggung Jawab Administratif Dalam Perlindungan Sistem Informasi Publik Di Era Digital," *Atribusi Hukum* 1, No. 1 (2026): 1–15.

² Sartika Yuliana And Devi Anita, "Pelayanan Publik Digital Sebagai Instrumen Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah" 4, No. 4 (2026): 13973–80.

Usaha (HGU) *kepada forest watch* Indonesia walaupun telah terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.³

Untuk mencegah terjadi malaadministrasi, pemerintah perlu beralih menuju konsep layanan satu pintu atau single sign-on (sso), di mana warga hanya butuh satu identitas digital untuk mengakses seluruh spektrum layanan negara. Integrasi data melalui kebijakan satu data indonesia menjadi kunci agar birokrasi menjadi lebih ramping dan responsif. Kemudahan penggunaan dan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*) adalah bentuk penghormatan pemerintah terhadap waktu dan martabat warganya⁴.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengangkat judul penelitian yaitu perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik digital. Pada penelitian ini akan berfokus kepada bagaimana bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik di era digitalisasi? Dan bagaimana perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik digital?

Metode

Tipe dalam penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah bersifat yuridis normatif. Penelitian ini berfokus untuk mengkaji dan menganalisis kaidah-kaidah atau norma dalam hal yang bersifat teoretis, asas, konsepsi, doktrin hukum dan isi kaidah hukum positif. Masing-masing disiplin keilmuan memiliki metode penelitian berdasarkan sudut pandang, optik, dan paradigmanya.⁵ Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yang berorientasi pada kebijakan (*policy-oriented approach*).⁶ yaitu: pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), suatu penelitian normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian, dan pendekatan konsep (*conceptual approach*).⁷

Pembahasan dan analisis

Bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik di era digitalisasi

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks negara demokratis, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai manifestasi dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Pemerintah daerah, sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, memiliki kewenangan yang luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan prinsip otonomi daerah. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau komunitas yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan peraturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.⁸

³ Septiani, "Ombudsman Republik Indonesia.," *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020, 1–36.

⁴ Arif Budy Pratama, "The Landscape Of Public Service Innovation In Indonesia: A Comprehensive Analysis Of Its Characteristic And Trend," *Innovation And Management Review* 17, No. 1 (2020): 25–40, <https://doi.org/10.1108/Inmr-11-2018-0080>.

⁵ And Sri Mamudji Soerjono, Soekanto, "Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat" 1, No. 1 (2014): 21–30.

⁶ And Giancarlo Sperli Sansone, Carlo, "Legal Information Retrieval Systems: State-Of-The-Art And Open Issues," *Information Systems* 106, No. 10 (2022).

⁷ Brian Z. Tamanaha, *An Analytical Map Of Social Scientific Approaches To The Concept Of Law* (Routledge, 2010).

⁸ Laela Novitri Ervia Rahma, "Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal," *Journal Of Studia Legalia* 5, No. 2 (2024): 1–23.

Pelayanan publik merupakan wujud konkret dari kehadiran negara dalam kehidupan masyarakat. Melalui pelayanan publik, negara berupaya memenuhi hak-hak dasar warga, seperti pendidikan, kesehatan, kependudukan, bantuan sosial, dan perlindungan hukum. Pemerintah daerah, sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan ini secara adil, efisien, dan transparan. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelayanan publik dijalankan sesuai prinsip *good governance*. Salah satu bentuk penyimpangan yang paling sering terjadi adalah maladministrasi yakni penyalahgunaan kewenangan, kelalaian administratif, serta berbagai bentuk perilaku tidak profesional yang berdampak pada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, demokratisasi telah mengubah posisi masyarakat dari sekadar objek penerima kebijakan menjadi subjek aktif yang memiliki hak untuk menuntut kualitas pelayanan yang lebih baik.⁹

Pelayanan publik digital memiliki keterkaitan yang erat dengan prinsip-prinsip *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi publik. Digitalisasi memungkinkan setiap tahapan pelayanan terekam secara sistematis dalam jejak digital (*digital footprint*) yang dapat diaudit kapan saja. Kondisi ini memperkuat akuntabilitas aparatur karena setiap tindakan birokrasi dapat ditelusuri secara objektif. Dalam konteks ini, teknologi berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang meminimalkan ruang diskresi berlebihan yang selama ini menjadi celah maladministrasi.¹⁰

Transparansi yang dihadirkan melalui portal layanan digital membuka akses informasi yang setara bagi seluruh warga negara. Masyarakat tidak lagi bergantung pada informasi lisan dari petugas, melainkan dapat mengakses standar pelayanan, biaya, dan jangka waktu secara mandiri. Hal ini sejalan dengan prinsip *equality before the law*, di mana setiap warga memiliki hak yang sama atas informasi dan pelayanan negara. Ketika prinsip-prinsip *good governance* diwujudkan secara nyata melalui sistem digital, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terbentuk secara bertahap dan berkelanjutan.

Bentuk maladministrasi pelayanan publik yang secara konvensional dengan bentuk maladministrasi di era digitalisasi berbeda. Definisi maladministrasi pelayanan publik secara umum adalah perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, atau kelalaian kewajiban oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah/bumn) yang merugikan masyarakat, baik materiil maupun immateriil. Tindakan ini melanggar prosedur, etika, dan prinsip tata kelola yang baik, dengan ombudsman sebagai lembaga pengawas utamanya.

11

Hakekat pelayanan publik antara lain : a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik. B. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna. C. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

⁹ Danu Firman Solihin Et Al., "Peran Ombudsman Perwakilan Ntb Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik Digital Di Kota Mataram," *Jurnal Diskresi* 4, No. 1 (2025): 196–205.

¹⁰ Erick S Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service," *Sasi* 17, No. 3 (2011): 21, <https://doi.org/10.47268/Sasi.V17i3.362>.

¹¹ Dinda Yanti Et Al., "Pengawasan Ombudsman Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik," *Indonesian Journal Of Law And Justice* 3, No. 3 (2026): 19, <https://doi.org/10.47134/Ijlj.V3i3.5398>.

Sedangkan bentuk maladministrasi di era di digitalisasi sistem tidak memadai: infrastruktur digital yang belum siap mengakibatkan gangguan, error, atau sistem down saat lonjakan pengguna. Penundaan berlarut: lambatnya respon sistem digital atau ketidakpastian waktu pelayanan. Akses admin/penyalahgunaan: risiko keamanan data akibat akses admin sistem yang terlalu luas. Ketidak kompetenan pelaksana: petugas layanan tidak menguasai sistem digital (*e-government*).

Hakekat pelayanan publik antara lain: a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik. B. Mendorong upaya mengefektifkan system dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna. C. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.¹²

Perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik digital

Implementasi pelayanan publik digital yang dilakukan pemerintah indonesia pada umumnya berfokus pada aspek teknis dan efisiensi sistem, namun kurang memperhatikan dimensi normatif yang seharusnya menjadi dasar administrasi negara. Dalam banyak kasus, teknologi yang diterapkan lebih cepat berkembang daripada diimbangi dengan perangkat hukum yang mengaturnya.¹³ Kondisi ini menciptakan ketimpangan antara inovasi birokrasi dan prinsip dasar hukum administrasi negara, seperti asas legalitas dan akuntabilitas pejabat publik dalam penggunaan sistem digital.

Fenomena lemahnya perlindungan hukum dalam praktik administrasi digital terlihat dalam sejumlah kasus pelayanan publik, seperti e-perizinan, e-kependudukan, dan sistem pengadaan barang/jasa. Ketiadaan aturan yang jelas mengenai validitas dokumen elektronik dan tanggung jawab pejabat publik menyebabkan ketidakpastian hukum.¹⁴ akibatnya, potensi pelanggaran terhadap hak-hak administratif masyarakat semakin besar. Padahal, salah satu tujuan utama digitalisasi pemerintahan adalah meningkatkan kepercayaan publik terhadap birokrasi.kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya sejalan dengan nilai-nilai dan prinsip hukum administrasi negara. Dalam teori administrasi publik, setiap kebijakan dan tindakan pemerintah harus berlandaskan asas-asas umum pemerintahan yang baik, seperti kepastian hukum, keadilan, dan proporsionalitas. Namun, dalam praktiknya, masih banyak kebijakan digital yang tidak mengakomodasi prinsip tersebut secara konsisten.¹⁵

Selain permasalahan normatif, terdapat pula kesenjangan empiris antara idealitas hukum dan realitas birokrasi di lapangan. Digitalisasi sering kali dilakukan tanpa analisis hukum yang mendalam terhadap konsekuensi administratif yang

¹² Andi Setyo Pambudi Et Al., “Strategi Penguatan Kinerja Pengawasan Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Di Sumatera Barat Publik Daerah , Kerangka Ini Membantu Martabat Warga Negara . Oleh Karena Ini Mengingatkan Bahwa Desain Kelembagaan Pengawasan Seharusnya Membangun Men” 13, No. Maret (2025): 113–30.

¹³ S Fadri, Z., & Fil, *Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 2024.

¹⁴ And Nazwa Az-Zahra Irmala, Syfa Putri, Talitha Ayu Syifa, “Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Administrasi Publik Digital Kajian Terhadap Layanan Berbasis Spbe,” *Ethos And Pragmatic Law Review* 1, No. 2 (2025): 114-136.

¹⁵ C. F. S. Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*, Pt. Sonped, 2023.

mungkin ditimbulkan. Misalnya, belum adanya mekanisme keberatan terhadap keputusan otomatis berbasis algoritma menjadikan masyarakat sulit memperoleh keadilan administratif. Hal ini berpotensi melemahkan asas *due process of law* dalam pelayanan public.¹⁶

Perselisihan atau konflik antara tanggung jawab hukum pemberi jasa publik dan hak warga negara, serta antara dua tanggung jawab hukum yang bertentangan dan hak komunitas yang bertentangan, dapat muncul sebagai hasil dari pelaksanaan layanan publik. Menurut Bahasa hukum, semua ini masuk dalam kategori litigasi. Dalam hukum pelayanan publik, maladministrasi berarti pelayanan publik yang buruk yang menyebabkan warga negara kehilangan hak mereka.

Dari sudut pandang hukum, transformasi digital seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada legitimasi dan keadilan administratif. Hukum administrasi negara memiliki fungsi penting untuk memastikan bahwa setiap keputusan pemerintah, baik manual maupun berbasis digital, harus dilakukan sesuai prosedur hukum yang benar.¹⁷ dengan demikian, digitalisasi pemerintahan perlu ditempatkan dalam kerangka negara hukum (*rechtsstaat*) yang menjamin akuntabilitas, kepastian, dan perlindungan hak warga negaranya.

Secara normatif telah ada perturan hukum yaitu undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan dan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik seraya memperluasnya ke dalam bentuk digital administrative law. Kerangka baru ini menempatkan hukum tidak hanya sebagai instrumen kontrol terhadap kekuasaan eksekutif, tetapi juga sebagai sistem pengawasan terhadap algoritma dan teknologi digital yang menggantikan sebagian fungsi manusia dalam pengambilan keputusan administratif.

Menurut ikhwan naufal fiqrid dkk,¹⁸ model integrasi yang ideal dapat dirumuskan berdasarkan tiga pilar utama, yaitu: (1) harmonisasi regulasi berbasis asas hukum administrasi; (2) pembentukan mekanisme pengawasan digital yang independen; dan (3) perlindungan hak administratif warga negara secara elektronik. Pilar pertama, harmonisasi regulasi, menuntut penyusunan peraturan pemerintah tentang administrasi pemerintahan digital sebagai turunan langsung dari undang-undang nomor 30 tahun 2014. Regulasi ini perlu mengatur secara eksplisit tanggung jawab hukum pejabat atas keputusan digital, prosedur keberatan administratif elektronik, serta validitas hukum dokumen digital. Harmonisasi tersebut juga penting untuk menyatukan pengaturan sectoral seperti oss, spbe, dan perlindungan data pribadi guna mencegah konflik norma antarinstansi yang berpotensi melemahkan kepastian hukum.

Perselisihan atau konflik antara tanggung jawab hukum pemberi jasa publik dan hak warga negara, serta antara dua tanggung jawab hukum yang bertentangan dan hak komunitas yang bertentangan, dapat muncul sebagai hasil dari pelaksanaan layanan publik.

¹⁶ S Kurniawan, "Transformasi Hukum Administrasi Di Era Digital Tantangan Dan Peluang Untuk Pemerintahan Yang Transparan Di Kota Probolinggo.," *Journal Of Law And Social Society*, 2, No. 1 (2025): 23–36.

¹⁷ M. F Sembiring, T. B., Ginting, J. A., Azahra, L., Fadli, M., Fachrurrozi, F., & Rozi, "Digitalisasi Layanan Publik Dan Tantangannya Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara.," *Journal Of Innovation Research And Knowledge* 5, No. 2 (2025): 2097-2106.

¹⁸ Ikhwan Naufal Fiqri And Aldri Frinaldi, "Integrasi Prinsip Hukum Administrasi Negara Dalam Transformasi Digital Governance Untuk Pelayanan Publik Akuntabel Dan Transparan.," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)* 3, No. 3 (2025): 334–46, <https://Isora.Safar.Id/Index.Php/Isora>.

Menurut Bahasa hukum, semua ini masuk dalam kategori litigasi. Dalam hukum pelayanan publik, maladministrasi berarti pelayanan publik yang buruk yang menyebabkan warga negara kehilangan hak mereka.

Pilar kedua adalah pembentukan digital ombudsman unit sebagai mekanisme pengawasan hukum dan etika digital. Unit ini dapat ditempatkan di bawah koordinasi ombudsman republik indonesia dengan dukungan teknis daribadan siber dan sandi negara. Ilar ketiga berfokus pada perlindungan hak administratif masyarakat di ruang digital. Pemerintah perlu memastikan bahwa setiap sistem pelayanan publik digital menyediakan kanal keberatan, koreksi data, dan banding administratif secara daring. Ketiadaan mekanisme tersebut berpotensi menjadikan keputusan digital bersifat final dan tertutup, sehingga bertentangan dengan prinsip *due process of law*.

Salah satu kasus Maladministrasi berdasarkan surat Ombudsman Republik Indonesia Rekomendasi Nomor: 0002/RM.03.01/0750.2017/XII/2022 tentang maladministrasi atas belum diberikannya informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) kementerian agraria dan tata ruang/badan Pertanahan Nasional berupa dokumen Hak Guna Usaha (HGU) *kepada forest watch* Indonesia walaupun telah terdapat putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.¹⁹

Dalam kasus tersebut diatas bebrapa bentuk perlindungan hukum yaitu pertama Perlindungan hukum melalui hak atas keterbukaan informasi public erlindungan hukum yang pertama diberikan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Dalam perkara ini, FWI menggunakan haknya sebagai warga negara untuk memperoleh informasi mengenai dokumen HGU perkebunan kelapa sawit dengan mengajukan permohonan kepada PPID Kementerian ATR/BPN. Ketika permohonan tersebut tidak dipenuhi, FWI mengajukan keberatan dan kemudian menyelesaikan sengketa melalui Komisi Informasi Pusat (KIP). KIP akhirnya memutuskan bahwa informasi yang dimohon merupakan informasi yang terbuka dan wajib diberikan kepada pemohon. Kedua Perlindungan hukum melalui mekanisme peradilan Setelah memperoleh putusan Komisi Informasi Pusat, sengketa berlanjut ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Jakarta dan Mahkamah Agung. Putusan PTUN Jakarta menguatkan putusan Komisi Informasi Pusat, kemudian Mahkamah Agung juga menolak kasasi Kementerian ATR/BPN. Bahkan dalam tahap Peninjauan Kembali (PK), Mahkamah Agung tetap mempertahankan putusan tersebut sehingga mempunyai kekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Ketiga erlindungan hukum melalui pengawasan Ombudsman Republik Indonesia

Walaupun telah terdapat putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap, Kementerian ATR/BPN belum melaksanakan kewajibannya untuk memberikan informasi kepada FWI. Atas kondisi tersebut, Ombudsman RI melakukan pemeriksaan terhadap dugaan maladministrasi.

Ombudsman menyimpulkan bahwa telah terjadi maladministrasi berupa penundaan berlarut dalam pelaksanaan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Oleh karena itu, Ombudsman mengeluarkan rekomendasi agar Kementerian ATR/BPN segera melaksanakan putusan tersebut serta menyusun prosedur pemberian informasi publik agar permasalahan serupa tidak terulang Kembali.

Kasus antara Forest Watch Indonesia (FWI) dan Kementerian ATR/BPN menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap masyarakat dilakukan melalui beberapa lapisan mekanisme, yaitu perlindungan preventif berupa hak memperoleh informasi publik berdasarkan UU KIP, perlindungan represif melalui penyelesaian sengketa di Komisi Informasi, PTUN, Mahkamah Agung, dan Peninjauan Kembali, serta perlindungan administratif melalui pengawasan dan rekomendasi Ombudsman RI terhadap tindakan maladministrasi berupa penundaan berlarut. Meskipun seluruh mekanisme hukum tersebut telah memberikan kepastian mengenai hak FWI

¹⁹ Septiani, "Ombudsman Republik Indonesia,," *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020, 1–36.

untuk memperoleh informasi HGU, efektivitas perlindungan hukum masih menghadapi kendala karena badan publik tidak segera melaksanakan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada adanya putusan pengadilan, tetapi juga pada kepatuhan pejabat administrasi negara terhadap putusan tersebut sebagai wujud **good governance** dan penghormatan terhadap prinsip negara hukum.

Sehingga bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik digital yang di atur dalam UU administrasi pemerintah harus memiliki aturan mengatur secara eksplisit tanggung jawab hukum pejabat atas keputusan digital, prosedur keberatan administratif elektronik, serta validitas hukum dokumen digital. Harmonisasi tersebut juga penting untuk menyatukan pengaturan sectoral seperti oss, spbe, dan perlindungan data pribadi guna mencegah konflik norma antarinstansi yang berpotensi melemahkan kepastian hukum.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik digital berbeda dengan pelayanan konvensional karena muncul seiring penggunaan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Maladministrasi tersebut dapat berupa gangguan atau ketidaksiapan sistem digital, keterlambatan pelayanan, lemahnya keamanan data, penyalahgunaan akses administratif, serta rendahnya kompetensi aparatur dalam mengoperasikan layanan berbasis digital. Keadaan ini dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat dan berpotensi melanggar hak-hak administratif warga negara. Perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap maladministrasi dalam pelayanan publik digital pada dasarnya telah memiliki landasan normatif melalui undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan dan peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, namun pengaturannya masih perlu diperkuat dan diharmonisasikan. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang secara tegas mengatur tanggung jawab hukum pejabat atas keputusan digital, validitas dokumen elektronik, serta mekanisme keberatan, koreksi data, dan banding administratif secara daring. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga menjamin kepastian hukum, akuntabilitas, dan keadilan bagi masyarakat.

Daftar pustaka

- Fadri, Z., & Fil, S. *Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 2024.
- Holle, Erick S. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service." *Sasi* 17, No. 3 (2011): 21. <https://doi.org/10.47268/Sasi.V17i3.362>.
- Irmala, Syfa Putri, Talitha Ayu Syifa, And Nazwa Az-Zahra. "Kepastian Hukum Dalam Pelayanan Administrasi Publik Digital Kajian Terhadap Layanan Berbasis Spbe." *Ethos And Pragmatic Law Review* 1, No. 2 (2025): 114-136.
- Kurniawan, S. "Transformasi Hukum Administrasi Di Era Digital Tantangan Dan Peluang Untuk Pemerintahan Yang Transparan Di Kota Probolinggo." *Journal Of Law And Social Society*, 2, No. 1 (2025): 23–36.
- Naufal Fiqri, Ikhwan, And Aldri Frinaldi. "Integrasi Prinsip Hukum Administrasi Negara Dalam Transformasi Digital Governance Untuk Pelayanan Publik Akuntabel Dan Transparan." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)* 3, No. 3 (2025): 334–46. <https://isora.safar.id/index.php/isora>.
- Pambudi, Andi Setyo, Rahmat Hidayat, Nasional Kementerian, P P N Bappenas, Gedung Bappenas Lantai, Jl H R Rasuna Said, Setia Budi, Jakarta Selatan, And D K I Jakarta.

- “Strategi Penguatan Kinerja Pengawasan Dalam Mencegah Maladministrasi Pelayanan Publik Di Sumatera Barat Publik Daerah , Kerangka Ini Membantu Martabat Warga Negara . Oleh Karena Ini Mengingatkan Bahwa Desain Kelembagaan Pengawasan Seharusnya Membangun Men” 13, No. Maret (2025): 113–30.
- Pratama, Arif Budy. “The Landscape Of Public Service Innovation In Indonesia: A Comprehensive Analysis Of Its Characteristic And Trend.” *Innovation And Management Review* 17, No. 1 (2020): 25–40. <https://doi.org/10.1108/Inmr-11-2018-0080>.
- Rahma, Laela Novitri Ervia. “Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal.” *Journal Of Studia Legalia* 5, No. 2 (2024): 1–23.
- Sansone, Carlo, And Giancarlo Sperli. “Legal Information Retrieval Systems: State-Of-The-Art And Open Issues.” *Information Systems* 106, No. 10 (2022). <https://doi.org/10.1016/j.is.2021.101967>.
- Sembiring, T. B., Ginting, J. A., Azahra, L., Fadli, M., Fachrurrozi, F., & Rozi, M. F. “Digitalisasi Layanan Publik Dan Tantangannya Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara.” *Journal Of Innovation Research And Knowledge* 5, No. 2 (2025): 2097-2106.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Pt. Sonped., 2023.
- Septiani. “Ombudsman Republik Indonesia.” *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020, 1–36.
- Soerjono, Soekanto, And Sri Mamudji. “Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat” 1, No. 1 (2014): 21–30.
- Solihin, Danu Firman, Agung Setiawan, Rekomendasi Ombudsman, Rekomendasi Ombudsman, Rekomendasi Ombudsman, And Pelayanan Publik. “Peran Ombudsman Perwakilan Ntb Dalam Meningkatkan Transparansi Pelayanan Publik Digital Di Kota Mataram.” *Jurnal Diskresi* 4, No. 1 (2025): 196–205.
- Tamanaha, Brian Z. *An Analytical Map Of Social Scientific Approaches To The Concept Of Law*. Routledge, 2010.
- Wanda Vebya Ayu Ananta, Puput Cahya Rani, Malykha Ajeng Lestari, Annisa Oktavini Putri. “Keamanan Siber Pemerintah Dan Aspek Hukum Administrasi Negara: Tanggung Jawab Administratif Dalam Perlindungan Sistem Informasi Publik Di Era Digital.” *Atribusi Hukum* 1, No. 1 (2026): 1–15.
- Yanti, Dinda, Anggi Agustina, Saniyyah Defna, Nurcahyati, And Nurmala Sari. “Pengawasan Ombudsman Terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik.” *Indonesian Journal Of Law And Justice* 3, No. 3 (2026): 19. <https://doi.org/10.47134/ijlj.V3i3.5398>.
- Yuliana, Sartika, And Devi Anita. “Pelayanan Publik Digital Sebagai Instrumen Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Pemerintah” 4, No. 4 (2026): 13973–80.