



## **Rekonstruksi Norma Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital Governance dalam Perspektif Perlindungan Hak Warga Negara di Indonesia**

### ***Reconstruction of Legal Norms for Digital Governance-Based Public Services from the Perspective of Citizens' Rights Protection in Indonesia***

**Mahmud Sirrie<sup>1</sup>, Muhammad Aini<sup>2</sup>**

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arysad Al Banjari Banjarmasin

Email: [mahmudsirrie@gmail.com](mailto:mahmudsirrie@gmail.com)<sup>1</sup>, [ainiepamungkas82@gmail.com](mailto:ainiepamungkas82@gmail.com)<sup>2</sup>

---

#### Article Info

##### Article history:

Received : 03-05-2026

Revised : 05-05-2026

Accepted : 07-05-2026

Published : 09-05-2026

---

#### Abstract

*This study is motivated by the rapid digital transformation of public services in Indonesia through the implementation of digital governance, e-government, and the Electronic-Based Government System, which has not been fully supported by adequate legal norms. The objective of this research is to analyze regulatory disharmony, identify gaps in legal liability norms, and formulate the reconstruction of digital-based public service legal norms from the perspective of citizens' rights protection. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, analyzed qualitatively through legal interpretation. The results reveal significant normative gaps between the Public Service Law and digital regulations, particularly regarding digital service standards, personal data protection, and legal accountability for system failures. The discussion highlights that regulatory disharmony and normative gaps create legal uncertainty and weaken the protection of citizens' rights, including the right to proper services, data security, and legal certainty. Furthermore, the involvement of third parties in digital services complicates the determination of legal responsibility. Therefore, a reconstruction of legal norms is required, encompassing regulatory integration, clear allocation of legal responsibility based on strict liability or shared liability principles, and the strengthening of substantive protection of citizens' rights. In conclusion, a comprehensive and adaptive legal reconstruction is urgently needed to establish digital public services that are just, legally certain, and oriented toward public interests.*

**Keywords:** *digital governance, legal reconstruction, legal responsibility*

---

#### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia melalui penerapan digital governance, e-government, dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan norma hukum. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis disharmonisasi regulasi, mengidentifikasi kekosongan norma tanggung jawab hukum, serta merumuskan rekonstruksi norma hukum pelayanan publik berbasis digital dalam perspektif perlindungan hak warga negara. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta dianalisis secara kualitatif melalui interpretasi hukum. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan norma yang signifikan antara Undang-Undang Pelayanan Publik dengan regulasi digital, khususnya terkait standar pelayanan digital, perlindungan data pribadi, dan pertanggungjawaban hukum atas kegagalan sistem. Pembahasan menegaskan bahwa disharmonisasi regulasi dan kekosongan norma menyebabkan ketidakpastian hukum serta melemahkan perlindungan hak warga negara, termasuk hak atas pelayanan yang layak, keamanan data, dan kepastian hukum. Selain itu, keterlibatan pihak ketiga dalam layanan digital memperumit penentuan tanggung jawab hukum. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi norma hukum yang mencakup integrasi regulasi, penegasan pembagian tanggung jawab hukum berbasis prinsip strict liability atau shared liability, serta penguatan perlindungan hak



warga negara secara substantif. Kesimpulannya, rekonstruksi norma hukum yang komprehensif dan adaptif menjadi kebutuhan mendesak untuk mewujudkan pelayanan publik digital yang berkeadilan, berkepastian hukum, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

**Kata kunci:** digital governance, pelayanan publik, perlindungan hak warga negara

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi keniscayaan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) merupakan bentuk konkret dari upaya negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan yang efektif. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan prinsip *good governance* yang menempatkan warga negara sebagai subjek utama pelayanan (Heriyanto, 2022).

Perkembangan konsep *digital governance* menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari model pelayanan konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang terintegrasi. Pemerintah dituntut untuk mengadopsi inovasi digital dalam berbagai sektor layanan publik guna meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, digitalisasi memiliki potensi besar dalam memperkuat hubungan antara negara dan warga melalui pelayanan yang lebih responsif dan partisipatif. Namun, keberhasilan transformasi tersebut sangat bergantung pada kesiapan regulasi dan kapasitas institusional yang mendukung implementasinya secara optimal (Mukhammad Akhmad Najich Alfayn, 2022).

Meskipun demikian, penerapan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait dengan aspek hukum. Belum sinkronnya norma dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dengan regulasi digital seperti SPBE dan perlindungan data pribadi menunjukkan adanya disharmonisasi yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum. Selain itu, isu keamanan data dan perlindungan privasi warga negara dalam layanan digital menjadi perhatian serius, mengingat meningkatnya risiko kebocoran dan penyalahgunaan data dalam sistem elektronik (Dini Andriani, Abd. Haris, dan Sumardi, 2025).

Di sisi lain, perlindungan hak warga negara dalam konteks pelayanan publik digital juga belum sepenuhnya terjamin secara komprehensif. Hak atas pelayanan yang layak, hak atas perlindungan data pribadi, serta hak atas kepastian hukum sering kali terabaikan dalam praktik layanan berbasis teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh penguatan kerangka hukum yang mampu menjamin perlindungan hak asasi manusia di era digital. Bahkan, aspek etika dan karakter dalam kebijakan inovatif juga menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital (Ronni Juwandi dkk, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan kajian normatif dalam penelitian hukum di Indonesia yang secara khusus membahas rekonstruksi norma hukum pelayanan publik dalam era digital governance. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan tiga permasalahan utama, yaitu: bagaimana harmonisasi norma hukum pelayanan publik dengan regulasi digital di Indonesia; bagaimana kekosongan norma terkait tanggung jawab hukum atas kegagalan layanan digital; serta



bagaimana rekonstruksi norma hukum yang adaptif terhadap digital governance. Sejalan dengan itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis disharmonisasi regulasi yang ada, mengidentifikasi kekosongan norma hukum dalam pelayanan publik digital, serta merumuskan rekonstruksi norma hukum yang berorientasi pada perlindungan hak warga negara secara komprehensif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada analisis terhadap norma-norma hukum yang mengatur pelayanan publik dalam konteks digital governance di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji kesesuaian, kekosongan, dan kebutuhan rekonstruksi norma hukum dalam menghadapi transformasi digital. Dengan demikian, penelitian tidak menitikberatkan pada data empiris, melainkan pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan, asas hukum, serta konsep-konsep hukum yang relevan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai regulasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dan digitalisasi, seperti Undang-Undang Pelayanan Publik, regulasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep-konsep hukum seperti *digital governance*, tanggung jawab hukum (*liability*), perlindungan hak warga negara, serta prinsip negara hukum dan *good governance*.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan dengan objek penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan sistem digital. Adapun bahan hukum sekunder mencakup literatur ilmiah berupa buku, jurnal, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik, perlindungan data pribadi, dan tanggung jawab hukum dalam sistem elektronik. Bahan hukum tersebut digunakan untuk memperkuat analisis normatif serta memberikan landasan teoritis dalam penelitian.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif normatif dengan menekankan pada proses interpretasi hukum. Dalam hal ini, digunakan metode penafsiran sistematis untuk melihat keterkaitan antar norma dalam berbagai regulasi, penafsiran gramatikal untuk memahami makna tekstual dari ketentuan hukum, serta penafsiran teleologis untuk mengidentifikasi tujuan pembentukan norma hukum. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan analisis yang komprehensif serta menawarkan rekonstruksi norma hukum yang adaptif terhadap perkembangan digital governance dan berorientasi pada perlindungan hak warga negara.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Harmonisasi Norma Hukum Pelayanan Publik dengan Regulasi Digital**

Harmonisasi norma hukum pelayanan publik dengan regulasi digital merupakan isu fundamental dalam kerangka *digital governance* di Indonesia. Undang-Undang Pelayanan Publik pada dasarnya dirancang dalam konteks pelayanan konvensional yang menitikberatkan pada interaksi langsung antara penyelenggara dan masyarakat. Sementara itu, perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) menghadirkan paradigma baru yang menuntut integrasi



teknologi dalam setiap aspek pelayanan. Perbedaan karakteristik antara pelayanan konvensional dan digital ini menimbulkan tantangan dalam menyelaraskan norma hukum agar tetap relevan dan responsif terhadap perkembangan zaman (Muhammad Saddam Safa, Jumanudin, dan Anugrah Ryandra Fahlevi, 2026).

Dalam perspektif negara hukum, harmonisasi regulasi menjadi prasyarat penting untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak warga negara. Namun, realitas menunjukkan bahwa terdapat ketidaksinkronan antara berbagai regulasi yang mengatur pelayanan publik dan sistem digital. Misalnya, pengaturan mengenai standar pelayanan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik belum sepenuhnya mengakomodasi mekanisme layanan berbasis sistem elektronik yang menuntut kecepatan, interoperabilitas, dan keamanan data. Kondisi ini memperlihatkan adanya *legal gap* yang berpotensi menimbulkan ketidakjelasan norma dalam praktik pelayanan publik digital (Sri Yuliana, 2025).

Selain itu, harmonisasi hukum digital di Indonesia juga dihadapkan pada tantangan global yang semakin kompleks, terutama dalam konteks kedaulatan siber dan integrasi lintas sistem. Regulasi yang bersifat sektoral sering kali berjalan sendiri tanpa koordinasi yang memadai, sehingga menimbulkan tumpang tindih maupun kekosongan pengaturan. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berdampak pada tidak konsistennya standar operasional antarinstansi serta lemahnya mekanisme pengawasan terhadap layanan berbasis digital (Syaiful Anwar dan Johan Edi Nepri, 2025).

Ketidakharmonisan norma tersebut juga terlihat dalam pengaturan perlindungan data pribadi dalam layanan publik digital. Meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur perlindungan data, implementasinya masih belum terintegrasi secara optimal dengan sistem pelayanan publik. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi warga negara. Lemahnya koordinasi antara regulasi pelayanan publik dan perlindungan data menunjukkan bahwa harmonisasi norma belum berjalan secara efektif dalam menjawab tantangan digitalisasi (Dede Mulyadi dkk, 2026).

Dampak dari disharmonisasi norma hukum ini secara langsung dirasakan oleh warga negara sebagai pengguna layanan publik. Ketidakjelasan standar layanan digital, lemahnya jaminan keamanan data, serta tidak seragamnya kualitas layanan antarinstansi berpotensi melanggar hak warga negara atas pelayanan yang layak dan kepastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan upaya harmonisasi yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif, dengan menekankan integrasi antara norma pelayanan publik dan regulasi digital secara komprehensif dalam kerangka perlindungan hak warga negara.

### **Kekosongan Norma Tanggung Jawab Hukum dalam Layanan Digital**

Kekosongan norma terkait tanggung jawab hukum dalam layanan publik berbasis digital menjadi salah satu persoalan krusial dalam perkembangan *digital governance* di Indonesia. Transformasi pelayanan publik ke dalam sistem elektronik tidak diikuti secara memadai oleh kejelasan pengaturan mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem, kesalahan data, atau kerugian yang dialami oleh warga negara. Dalam konteks ini, hukum positif Indonesia masih menunjukkan keterbatasan dalam mengakomodasi kompleksitas hubungan hukum antara pemerintah, penyedia teknologi, dan masyarakat sebagai pengguna layanan digital.



Permasalahan utama terletak pada belum tegasnya pembagian tanggung jawab antara penyelenggara negara dan pihak ketiga, seperti vendor atau platform digital yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaan sistem layanan publik. Dalam praktiknya, banyak layanan publik digital yang bergantung pada kerja sama dengan pihak swasta, namun pengaturan mengenai tanggung jawab hukum dalam hal terjadi gangguan sistem atau kesalahan layanan masih belum jelas. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi merugikan warga negara sebagai pihak yang menerima layanan (Andi Ismayana Wahid dkk, 2025).

Secara konseptual, tanggung jawab hukum (*liability*) dalam konteks digital seharusnya mencakup aspek perdata, administratif, maupun bahkan pidana, tergantung pada bentuk pelanggaran yang terjadi. Namun demikian, belum adanya norma yang secara eksplisit mengatur tanggung jawab atas kegagalan sistem digital dalam pelayanan publik menunjukkan adanya kekosongan hukum yang signifikan. Fenomena ini serupa dengan permasalahan dalam sektor lain, seperti perlindungan konsumen, di mana ketidakjelasan pengaturan tanggung jawab atas produk atau layanan yang tidak sesuai dapat menimbulkan kerugian tanpa adanya mekanisme pertanggungjawaban yang jelas (Muhammad Halim dan Zainal Arifin Hoesein, 2025).

Lebih lanjut, dalam konteks platform digital, perdebatan mengenai tanggung jawab hukum juga mencakup posisi platform sebagai perantara atau sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap kerugian pengguna. Beberapa kajian menunjukkan bahwa belum adanya kejelasan norma menyebabkan platform sering kali berada dalam posisi ambigu, sehingga sulit untuk dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Hal ini juga terlihat dalam kasus konten ilegal maupun transaksi digital yang merugikan pengguna, di mana batas tanggung jawab platform masih menjadi perdebatan (Rabith Madah Khulaili Harsya, 2025).

Dalam perkembangan teknologi yang lebih kompleks, seperti penggunaan kontrak cerdas (*smart contract*) dalam layanan digital, persoalan tanggung jawab hukum menjadi semakin rumit. Ketika sistem berjalan secara otomatis berdasarkan algoritma, muncul pertanyaan mengenai siapa yang harus bertanggung jawab jika terjadi kesalahan atau kerugian. Apakah tanggung jawab berada pada pengembang sistem, penyelenggara layanan, atau pengguna itu sendiri? Ketidakjelasan ini menunjukkan bahwa hukum belum sepenuhnya mampu mengejar perkembangan teknologi yang sangat dinamis (Ni Komang Purnami Kayla Putri dan I Gede Perdana Yoga, 2025).

Kekosongan norma ini pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap perlindungan hak warga negara dalam pelayanan publik digital. Tanpa adanya kejelasan mengenai mekanisme pertanggungjawaban, warga negara berada dalam posisi yang rentan ketika mengalami kerugian akibat kegagalan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan perumusan norma hukum yang secara tegas mengatur pembagian tanggung jawab antara para pihak dalam ekosistem digital, termasuk kemungkinan penerapan prinsip *strict liability* atau *shared liability*, guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis digital.

### **Perspektif Perlindungan Hak Warga Negara dalam Digital Governance**

Perlindungan hak warga negara dalam kerangka *digital governance* merupakan isu yang semakin penting seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Dalam perspektif negara hukum, setiap transformasi kebijakan, termasuk digitalisasi pelayanan



publik, harus tetap berlandaskan pada prinsip perlindungan hak asasi manusia dan jaminan konstitusional warga negara. Digitalisasi tidak boleh hanya dipahami sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai proses yang harus menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga, seperti hak atas pelayanan publik yang layak, hak atas informasi, dan hak atas perlindungan data pribadi (Muhammad Khaidir Kahfi Natsir dan Magdhalena Tasik Todingrara, 2025).

Salah satu hak fundamental dalam konteks pelayanan publik digital adalah hak atas pelayanan yang berkualitas dan nondiskriminatif. Implementasi e-government seharusnya mampu memperluas akses layanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan akses akibat faktor geografis, literasi digital, dan ketersediaan infrastruktur. Kondisi ini berpotensi menimbulkan diskriminasi digital yang justru bertentangan dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik (Gita Faddillah Islam dan Dewi Sulastri, 2026). Dengan demikian, digital governance harus dirancang secara inklusif agar tidak memperlebar kesenjangan sosial di masyarakat.

Selain itu, hak atas perlindungan data pribadi menjadi isu krusial dalam era pelayanan publik berbasis digital. Pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data warga negara dalam sistem elektronik meningkatkan risiko kebocoran dan penyalahgunaan data. Dalam konteks ini, negara memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa data pribadi warga terlindungi secara maksimal melalui regulasi yang memadai dan implementasi yang efektif. Perlindungan data tidak hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari perlindungan hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara (Gita Faddillah Islam dan Dewi Sulastri, 2026).

Hak atas kepastian hukum juga menjadi elemen penting dalam perlindungan warga negara dalam pelayanan publik digital. Ketidakjelasan regulasi dan disharmonisasi norma hukum dapat menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan digital. Dalam kerangka konstitusional, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem hukum yang jelas, konsisten, dan dapat diakses oleh seluruh warga negara. Tanpa adanya kepastian hukum, kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan digital akan sulit terbangun (Gita Faddillah Islam dan Dewi Sulastri, 2026).

Di sisi lain, negara juga memiliki tanggung jawab konstitusional untuk menjamin hak warga negara atas informasi, terutama dalam konteks transparansi pelayanan publik digital. Akses terhadap informasi yang akurat dan terbuka menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan akuntabilitas pemerintah. Dalam era digital, keterbukaan informasi harus didukung oleh sistem yang mampu menyediakan data secara cepat dan mudah diakses oleh masyarakat, tanpa mengabaikan aspek keamanan dan kerahasiaan data (Muhammad Bahram, 2025).

Namun demikian, implementasi perlindungan hak warga negara dalam digital governance masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal pertanggungjawaban hukum pemerintah. Dalam banyak kasus, belum terdapat mekanisme yang jelas untuk menuntut pertanggungjawaban ketika terjadi pelanggaran hak warga, seperti kebocoran data atau kegagalan sistem layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan perlindungan hukum di era digital (Khetrina Maria Angnesia dan Sidi Ahyar Wiraguna, 2025).



Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun regulasi terkait pelayanan publik dan digital governance di Indonesia telah mengalami perkembangan, namun masih terdapat kelemahan dalam menjamin perlindungan hak warga negara secara komprehensif. Risiko seperti kebocoran data, diskriminasi digital, dan ketidakpastian hukum menunjukkan bahwa kerangka regulasi yang ada belum sepenuhnya memadai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan norma hukum yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada perlindungan hak asasi manusia secara substantif dalam era digital governance (Muhammad Khaidir Kahfi Natsir dan Magdhalena Tasik Todingrara, 2025).

### **Rekonstruksi Norma Hukum Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Rekonstruksi norma hukum pelayanan publik berbasis *digital governance* merupakan langkah strategis untuk menjawab berbagai permasalahan disharmonisasi dan kekosongan hukum yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dalam perspektif negara hukum, pembaruan norma tidak hanya bersifat adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga harus menjamin perlindungan hak warga negara secara komprehensif. Transformasi digital menuntut adanya perubahan paradigma dalam pengaturan pelayanan publik, dari yang semula berbasis prosedur administratif konvensional menjadi berbasis sistem elektronik yang terintegrasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ansori, Hairul Umam, dan Akbar Hidayatullah Vidi Hartono, 2025).

Konsep ideal rekonstruksi norma hukum harus dimulai dari integrasi antara Undang-Undang Pelayanan Publik dengan kerangka regulasi digital seperti SPBE dan perlindungan data pribadi. Integrasi ini penting untuk menghilangkan dikotomi antara pelayanan konvensional dan digital, sehingga tercipta sistem hukum yang koheren dan konsisten. Reformasi pelayanan publik berbasis digital harus diarahkan pada pembentukan norma yang mampu mengakomodasi karakteristik layanan elektronik, termasuk aspek kecepatan, transparansi, dan interoperabilitas antarinstansi (Budiyanto dan Ahmad Taufik, 2025). Dengan demikian, harmonisasi regulasi tidak hanya bersifat formal, tetapi juga substantif dalam mendukung efektivitas pelayanan publik digital.

Selain itu, rekonstruksi norma hukum juga harus mencakup pengaturan yang jelas mengenai tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan layanan digital. Dalam konteks ini, diperlukan pendekatan yang lebih progresif, seperti penerapan prinsip *strict liability* atau *shared liability*, guna memastikan adanya kepastian hukum ketika terjadi kerugian akibat kegagalan sistem. Pengaturan ini harus mencakup pembagian tanggung jawab antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan pihak ketiga sebagai penyedia teknologi, sehingga tidak terjadi kekosongan norma yang merugikan warga negara (M. Raihan Bariq dan Budi Santoso, 2026).

Lebih lanjut, standar perlindungan hak warga negara berbasis teknologi harus menjadi bagian integral dalam rekonstruksi norma hukum pelayanan publik. Hal ini mencakup perlindungan data pribadi, jaminan akses yang adil terhadap layanan digital, serta transparansi dalam pengelolaan informasi publik. Dalam konteks ini, etika pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam membentuk tata kelola digital yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Nilai-nilai etika seperti akuntabilitas, integritas, dan keadilan harus diinternalisasikan dalam setiap kebijakan dan praktik pelayanan publik berbasis digital (Didin Halim dkk, 2025).

Rekonstruksi norma hukum juga perlu didukung oleh pembentukan aturan turunan yang lebih teknis dan operasional. Regulasi pelaksana yang spesifik akan membantu menjembatani



kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan. Selain itu, pendekatan hukum pembangunan yang menempatkan hukum sebagai sarana perubahan sosial menjadi relevan dalam konteks digitalisasi pelayanan publik. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong inovasi dan kemajuan dalam tata kelola pemerintahan (Fakhrudin Al-Ghiffari, 2025).

Dengan demikian, model rekonstruksi norma hukum pelayanan publik berbasis digital governance harus bersifat komprehensif, integratif, dan berorientasi pada perlindungan hak warga negara. Rekonstruksi ini tidak hanya menekankan pada pembaruan regulasi, tetapi juga pada pembentukan sistem hukum yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat. Melalui pendekatan normatif-preskriptif, diharapkan terbentuk kerangka hukum yang mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa harmonisasi norma hukum pelayanan publik dengan regulasi digital di Indonesia masih belum optimal. Terdapat ketidaksinkronan antara Undang-Undang Pelayanan Publik dengan berbagai regulasi terkait digital governance, seperti SPBE dan perlindungan data pribadi, yang mengakibatkan munculnya kesenjangan norma. Kondisi ini berdampak pada ketidakjelasan standar pelayanan publik berbasis digital serta berpotensi melemahkan perlindungan hak warga negara dalam mengakses layanan publik. Selain itu, penelitian ini menemukan adanya kekosongan norma terkait tanggung jawab hukum dalam penyelenggaraan layanan publik digital. Belum adanya pengaturan yang tegas mengenai siapa yang bertanggung jawab atas kegagalan sistem, kesalahan data, atau kerugian yang dialami masyarakat menunjukkan lemahnya kepastian hukum. Kekosongan ini semakin kompleks dengan keterlibatan pihak ketiga dalam pengelolaan sistem digital, sehingga diperlukan kejelasan pembagian tanggung jawab hukum antara pemerintah dan penyedia teknologi.

Lebih lanjut, dalam perspektif perlindungan hak warga negara, regulasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mampu menjamin perlindungan yang komprehensif. Risiko kebocoran data, diskriminasi digital, serta keterbatasan akses terhadap layanan menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya diimbangi dengan penguatan norma hukum yang berorientasi pada hak asasi manusia. Oleh karena itu, diperlukan rekonstruksi norma hukum yang mampu mengintegrasikan aspek pelayanan publik dengan perkembangan teknologi secara menyeluruh. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pemerintah segera melakukan revisi terhadap regulasi pelayanan publik dengan mengintegrasikan prinsip digital governance secara sistematis. Pembentukan aturan turunan yang lebih teknis dan operasional juga perlu dilakukan untuk memperjelas mekanisme tanggung jawab hukum dalam layanan digital. Selain itu, penguatan perlindungan hak warga negara harus menjadi prioritas utama dalam setiap kebijakan digitalisasi pelayanan publik, termasuk melalui peningkatan standar keamanan data dan jaminan akses yang inklusif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji aspek implementatif dari rekonstruksi norma ini guna memastikan efektivitasnya dalam praktik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Ghiffari, Fakhruddin. 2025. "Implementasi Teori Hukum Pembangunan Mochtar Kusumaatmadja dalam Aspek Digitalisasi Pelayanan Publik." *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 8. <https://jhlrg.rewangrencang.com/>.
- Alfayn, Mukhammad Akhmad Najich. 2022. "From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia." *JPW (Jurnal Politik Walisongo)* 4, no. 2: 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>.
- Angnesia, Khetrina Maria, dan Sidi Ahyar Wiraguna. 2025. "Analisis Pertanggungjawaban Hukum Pemerintah dalam Menegakkan Pelindungan Data Pribadi di Era Digital." *Perspektif Administrasi Publik dan Hukum* 2, no. 2 (April): 176–187. <https://doi.org/10.62383/perspektif.v2i2.249>.
- Ansori, Hairul Umam, dan Akbar Hidayatullah Vidi Hartono. 2025. "Analisis Normatif Terhadap Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara." *Aktivisme: Jurnal Ilmu Pendidikan, Politik dan Sosial Indonesia* 2, no. 3 (Juli): 213–221. <https://doi.org/10.62383/aktivisme.v2i3.1059>.
- Anwar, Syaiful, dan Johan Edi Nepri. 2025. "Harmonisasi Hukum Digital: Tantangan Global dan Strategi Adaptif Indonesia dalam Era Kedaulatan Siber." *Hutanasyah: Jurnal Hukum Tata Negara* 4, no. 1 (Agustus): 69–88. <https://doi.org/10.37092/hutanasyah.v4i1.1297>.
- Bahram, Muhammad. 2025. "Tanggung Jawab Konstitusional Pemerintah dalam Menjamin Hak Konstitusional atas Informasi di Era Digital." *Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 9: 4380–4406. <https://doi.org/10.62335>.
- Bariq, M. Raihan, dan Budi Santoso. 2026. "Rekonstruksi Kewenangan Notaris dalam Pengesahan Dokumen Digital pada Era Transformasi Teknologi Hukum." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 6, no. 2: 1614–1626. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i2.6941>.
- Budiyanto, dan Ahmad Taufik. 2025. "Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi." *Jurnal Dwija Kusuma* 13, no. 1 (April): 11–18. <https://doi.org/10.63824/jdk.v13i1.297>.
- Halim, Didin, Herman H, Andi Ceri Susilawati, Putri Rabiah El Adawiyah, Nur Izzatunnisa Has, dan Zumarina. 2025. "Etika Pelayanan Publik di Era Digital Governance: Kajian Filsafat Administrasi Publik." *IJPA - The Indonesian Journal of Public Administration* 11, no. 2 (Desember): 41. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/iex>.
- Halim, Muhammad, dan Zainal Arifin Hoesein. 2025. "Kekosongan Hukum terkait Pertanggungjawaban Kepada Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai." *Jurnal Retentum* 7, no. 1: 281–292. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/retentum>.
- Harisudin, Noor, dan Mohammad Haris Taufiqur Rahman. 2025. "Konstitusionalisme Digital, Privasi, dan Hak Asasi Manusia: Sebuah Tinjauan Yuridis Terhadap Kerangka Hukum Indonesia Dalam Konteks Internasional." *KNAPHTN* 3, no. 1 (Desember). <https://doi.org/10.55292/00444349>.
- Harsya, Rabith Madah Khulaili. 2025. "Tinjauan Yuridis terhadap Tanggung Jawab Platform Digital atas Konten Ilegal Menurut Hukum Indonesia." *Sanskara Hukum dan HAM* 4, no. 1 (Agustus): 276–286. <https://doi.org/10.58812/shh.v4.i01>.
- Heriyanti, Heriyanto. 2022. "Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik." *Musamus Journal of Public Administration* 4, no. 2 (April): 66–75. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>.



- Heriyanti, Yuli. 2025. "Peran Hukum dalam Perlindungan Hak Asasi Manusia di Era Digital." *Journal of Economic, Technical, and Law* 1, no. 1. <https://citramediaprestasi.org/index.php/joteal/index>.
- Islam, Gita Faddillah, dan Dewi Sulastri. 2026. "Penerapan Prinsip E-Government dalam Administrasi Pemerintahan Digital: Tantangan Regulasi dan Perlindungan Hukum Warga Negara." *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*: 1012.
- Juwandi, Ronni, dkk. 2025. "Transformasi Digital Pelayanan Publik: Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten." *Jurnal Moral Kemasyarakatan* 10, no. 2. <https://doi.org/10.21067/jmk.v10i1.11019>.
- Mulyadi, Dede, dkk. 2026. "Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Pencegahan Kebocoran Data Pribadi dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital." *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora* 6, no. 1: 15. <https://doi.org/10.53697/iso.v6i1.3473>.
- Natsir, Muhammad Khaidir Kahfi, dan Magdhalena Tasik Todingrara. 2025. "Konstitusionalisme Digital: Membangun Kerangka Hukum untuk Tata Kelola Penyelenggaraan Negara di Era Teknologi." *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 2, no. 3 (September): 51–60. <https://doi.org/10.62383/terang.v2i3.1286>.
- Putri, Ni Komang Purnami Kayla, dan I Gede Perdana Yoga. 2025. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Platform Digital Terkait Kerugian yang Diderita oleh Pengguna dalam Layanan Kontrak Cerdas." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no. 12 (Desember).
- Safa, Muhammad Saddam, Jumanudin, dan Anugrah Ryandra Fahlevi. 2026. "Transformasi Digital Administrasi Pemerintahan dalam Kerangka Negara Hukum: Analisis Konstitusional terhadap Implementasi SPBE di Indonesia." *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 5, no. 1: 4778–4787. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>.
- Su, Bok Rok, Gunardi Lie, dan Moody Rizqy Syailendra Putra. 2025. "Kekosongan Hukum dan Ketidakjelasan Tanggung Jawab Platform E-Commerce atas Produk Ilegal dalam Transaksi Digital." *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* 6, no. 4. <https://jhlg.rewangrencang.com/>.
- Susniwati, S., A. Ardiyansah, dan D. Sukorina. 2025. "Good Governance di Era Digital: Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia." *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs* 8, no. 1: 220–234. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i1.277>.
- Tarmizi, Puan Zhinta Azzahra. 2024. "Analisis Perlindungan Hak Asasi Manusia di Era Digital: Tantangan dan Solusi." *Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik* 2, no. 1: 458–466. <https://doi.org/10.62379/flmfe580>.
- Wahid, Andi Ismayana, dkk. 2025. "Tanggung Jawab Perdata Terhadap Platform Digital Terhadap Kerugian Konsumen." *Jurnal Kolaboratif Sains* 8, no. 12 (Desember): 8726–8733. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>.
- Yuliana, Sri. 2025. "Harmonisasi Regulasi Digital Dengan Prinsip Kebebasan Berpendapat Dalam Negara Hukum Indonesia." *Rechtenstudent Journal* 6, no. 2. <https://doi.org/10.36355/rj.v6i2.1777>.