SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.1899

PERLINDUNGAN HUKUM MASYARAKAT TERHADAP MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL

Legal Protection of the Public Against Maladministration of Public Services in the Digital Era

Najma Alif Suaidi

Program Pascasarjana Magister Hukum Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Indonesia

email: nasuaidi@gmail.com

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem berbasis digital melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, berbagai bentuk maladministrasi masih ditemukan, bahkan berkembang dalam bentuk baru seperti kesalahan sistem elektronik, kegagalan integrasi data, dan ketidakakuratan informasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi dalam pelayanan publik digital serta perlindungan hukum yang tersedia bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik belum sepenuhnya mampu menjangkau karakteristik maladministrasi digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan perlindungan hukum melalui pengembangan konsep maladministrasi digital, peningkatan akuntabilitas sistem elektronik, serta penguatan mekanisme pengawasan dan pengaduan untuk menjamin perlindungan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik digital.

Kata Kunci:
Perlindungan Hukum,
Maladministrasi,
Pelayanan Publik,
Digitalisasi, SPBE

Keywords:
Legal Protection,
Maladministration,
Public Services,
Digitalization, SPBE

Abstract

The rapid development of information technology has driven the transformation of public services into digitally based systems through the implementation of the Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik—SPBE). While digitalization has improved the efficiency and quality of public service delivery, various forms of maladministration continue to occur and have evolved into new forms, including system errors, data integration failures, and inaccurate digital information. This study aims to analyze the forms of maladministration in digital public services and examine the legal protection available to citizens as service users. The research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that the existing legal framework, including Law Number 25 of 2009 on Public Services, Law Number 30 of 2014 on Government Administration, Law Number 37 of 2008 on the Ombudsman of the Republic of Indonesia, and Presidential Regulation Number 95 of 2018 on the Electronic-Based Government System, has not fully accommodated the characteristics of digital maladministration. Therefore, strengthening legal protection is necessary through the development of the concept of digital maladministration, enhancement of electronic system accountability, and improvement of supervisory and complaint mechanisms to ensure the protection of citizens' rights in digital public service delivery.

Submit Tgl.: 23-Mei-2026	Diterima Tgl.: 25-Mei-2026	Diterbitkan Tgl.: 26-Mei-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Dalam perspektif negara hukum, pelayanan publik tidak hanya dipahami

sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang adil, cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sekaligus cerminan penerapan prinsip *good governance*. Keberadaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menunjukkan komitmen negara untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan besar dalam sistem pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah secara bertahap mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan modernisasi administrasi pemerintahan. Melalui digitalisasi, berbagai layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem elektronik, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan berusaha, perpajakan, pertanahan, dan berbagai layanan pemerintahan lainnya. Transformasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, digitalisasi pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berbagai persoalan masih ditemukan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang dilakukan secara konvensional maupun melalui sistem elektronik. Ombudsman Republik Indonesia mencatat bahwa maladministrasi masih menjadi salah satu permasalahan dominan dalam pelayanan publik. Bentuk maladministrasi yang sering ditemukan antara lain penundaan berlarut-larut, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, diskriminasi pelayanan, dan ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan yang berlaku (Yanti et al., 2026: 2).

Persoalan tersebut menjadi semakin kompleks ketika pelayanan publik mulai memanfaatkan teknologi digital dalam proses pengambilan keputusan dan pemberian layanan kepada masyarakat. Perkembangan sistem elektronik, pengolahan data digital, dan otomatisasi pelayanan telah melahirkan bentuk-bentuk maladministrasi baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam praktik pelayanan publik konvensional. Kesalahan sistem, ketidaksesuaian data, kegagalan aplikasi, penolakan layanan secara otomatis, serta ketidakjelasan proses pengambilan keputusan digital merupakan beberapa contoh permasalahan yang mulai banyak ditemukan dalam pelayanan publik berbasis elektronik (Silalahi dan Maharwani, 2025: 35668).

Dalam konteks pelayanan publik digital, masyarakat sering kali berada pada posisi yang kurang menguntungkan ketika terjadi kesalahan pelayanan. Berbeda dengan pelayanan konvensional yang melibatkan interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur pemerintah, pelayanan digital sering kali berlangsung melalui sistem elektronik yang sulit dipahami oleh pengguna layanan. Akibatnya, masyarakat mengalami kesulitan untuk mengetahui penyebab terjadinya kesalahan pelayanan maupun pihak yang harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan. Kondisi ini berpotensi mengurangi perlindungan terhadap hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Secara normatif, perlindungan hukum terhadap masyarakat telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, serta Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Berbagai regulasi tersebut memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, menyampaikan pengaduan, memperoleh penyelesaian atas sengketa pelayanan publik, serta mendapatkan perlindungan dari tindakan maladministrasi. Namun demikian, sebagian besar pengaturan tersebut masih dibangun berdasarkan paradigma pelayanan publik konvensional yang berorientasi pada tindakan aparatur pemerintah.

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital menunjukkan bahwa maladministrasi tidak lagi selalu bersumber dari tindakan manusia, melainkan juga dapat berasal dari kesalahan sistem elektronik, algoritma, pengolahan data, maupun

mekanisme otomatis yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk meninjau kembali efektivitas instrumen perlindungan hukum yang tersedia saat ini dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat di era digital. Kekosongan pengaturan mengenai bentuk-bentuk maladministrasi digital berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum bagi masyarakat yang dirugikan akibat pelayanan publik berbasis elektronik (Silalahi dan Maharwani, 2025: 35669).

Berdasarkan uraian tersebut, tulisan ini memiliki kebaruan pada fokus kajiannya yang enempatkan masyarakat sebagai subjek utama perlindungan hukum dalam menghadapi maladministrasi pelayanan publik di era digital. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak menitikberatkan pada peran dan kewenangan Ombudsman dalam melakukan pengawasan, penelitian ini berupaya menganalisis bentuk-bentuk maladministrasi yang berkembang dalam pelayanan publik digital serta efektivitas perlindungan hukum yang tersedia bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus menjamin perlindungan hak-hak warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk mengkaji dan menemukan norma hukum, asas-asas hukum, serta doktrin-doktrin hukum yang relevan guna menjawab isu hukum yang dikaji secara sistematis dan konseptual (Marzuki, 2007: 35).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Maladministrasi dalam Pelayanan Publik di Era Digital

Maladministrasi merupakan salah satu permasalahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang secara langsung memengaruhi terpenuhinya hak-hak masyarakat sebagai warga negara. Dalam perspektif hukum administrasi negara, maladministrasi tidak hanya dipahami sebagai kesalahan administratif biasa, tetapi juga sebagai bentuk penyimpangan penyelenggaraan pemerintahan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan pemberian wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Definisi tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi memiliki dimensi hukum yang luas karena tidak hanya mencakup tindakan aktif berupa penyalahgunaan kewenangan, tetapi juga tindakan pasif berupa kelalaian dan pengabaian kewajiban pelayanan.

Secara konseptual, keberadaan maladministrasi menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menempatkan masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, cepat, mudah, terjangkau, dan tidak diskriminatif.

Oleh karena itu, setiap tindakan penyelenggara pelayanan yang menghambat terpenuhinya hak-hak tersebut pada hakikatnya merupakan bentuk pelanggaran terhadap tujuan pelayanan publik itu sendiri. Maladministrasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut-larut, ketidakjelasan prosedur,

diskriminasi pelayanan, ketidaktransparanan informasi, maupun kegagalan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Maulana, Kurniati, dan Anwar, 2024: 84).

Permasalahan maladministrasi hingga saat ini masih menjadi salah satu persoalan yang paling banyak dikeluhkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai laporan yang diterima Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, dan kurangnya transparansi masih sering ditemukan pada berbagai sektor pelayanan publik.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang selama ini dilakukan belum sepenuhnya mampu menghilangkan praktik-praktik administrasi yang merugikan masyarakat. Bahkan dalam banyak kasus, maladministrasi tidak hanya menimbulkan kerugian secara administratif, tetapi juga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Yanti et al., 2026: 2).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah kemudian mengembangkan berbagai bentuk digitalisasi pelayanan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara normatif, SPBE memperoleh landasan hukum melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Regulasi tersebut menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi SPBE mendorong berbagai instansi pemerintah untuk mengalihkan pelayanan konvensional ke dalam bentuk pelayanan digital, seperti administrasi kependudukan, pelayanan perpajakan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, hingga sistem perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* (OSS).

Secara teoritis, digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu mengurangi berbagai bentuk maladministrasi yang selama ini terjadi dalam pelayanan konvensional. Penggunaan sistem elektronik diyakini dapat meminimalkan kontak langsung antara masyarakat dan aparatur pemerintah sehingga mengurangi peluang terjadinya praktik korupsi, kolusi, nepotisme, maupun penyalahgunaan kewenangan.

Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Namun demikian, realitas menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak secara otomatis menghilangkan maladministrasi. Sebaliknya, perkembangan teknologi justru melahirkan bentuk-bentuk maladministrasi baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam sistem pelayanan konvensional (Silalahi dan Maharwani, 2025: 35668).

Salah satu contoh yang menunjukkan fenomena tersebut dapat ditemukan dalam sistem perizinan online di Indonesia. Meskipun sistem *Online Single Submission* dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan perizinan, berbagai penelitian menunjukkan masih ditemukannya maladministrasi berupa penundaan berlarut-larut, kurangnya transparansi informasi, penyalahgunaan wewenang, hingga ketidaksesuaian antara regulasi dan implementasi di lapangan. Bahkan, gangguan sistem elektronik dan lemahnya koordinasi antarinstansi sering kali menyebabkan masyarakat tidak memperoleh kepastian mengenai status pelayanan yang mereka ajukan (Aprianto, Hermana, dan Francisco, 2025: 209). Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi hanya mengubah media pelayanan, tetapi tidak serta-merta menghilangkan potensi terjadinya maladministrasi.

Perkembangan teknologi yang semakin kompleks bahkan melahirkan bentuk maladministrasi yang tidak lagi sepenuhnya disebabkan oleh tindakan manusia. Penggunaan *big data*, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), dan sistem pengambilan keputusan otomatis dalam pelayanan publik berpotensi menimbulkan berbagai persoalan hukum baru. Silalahi dan Maharwani menyebut fenomena ini sebagai *algorithmic maladministration*, yaitu maladministrasi yang muncul akibat bias algoritma, kesalahan otomatis (*automated error*), diskriminasi berbasis data, maupun ketidakjelasan logika

sistem yang digunakan dalam pengambilan keputusan pelayanan publik (Silalahi dan Maharwani, 2025: 35669). Dalam kondisi demikian, masyarakat dapat mengalami kerugian meskipun tidak terdapat kesalahan langsung dari aparatur pemerintah karena sumber permasalahan justru berasal dari sistem elektronik yang digunakan.

Dari perspektif hukum pelayanan publik, kondisi tersebut menunjukkan adanya perkembangan karakteristik maladministrasi yang belum sepenuhnya diantisipasi oleh regulasi yang berlaku saat ini. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia masih menempatkan manusia sebagai pelaku utama maladministrasi. Padahal, dalam praktik pelayanan publik digital, kerugian masyarakat dapat timbul akibat kegagalan sistem elektronik, kesalahan pemrosesan data, atau keputusan otomatis yang tidak transparan. Dengan kata lain, konstruksi hukum maladministrasi yang ada saat ini masih berorientasi pada maladministrasi konvensional dan belum secara eksplisit mengakomodasi maladministrasi digital.

Kondisi tersebut menjadi salah satu kelemahan dalam kerangka hukum pelayanan publik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 memang telah memberikan landasan bagi penyelenggaraan SPBE, tetapi regulasi tersebut lebih berorientasi pada pengembangan sistem pemerintahan digital daripada perlindungan masyarakat ketika terjadi kegagalan pelayanan berbasis elektronik. Demikian pula Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum secara spesifik mengatur bentuk-bentuk maladministrasi digital maupun tanggung jawab penyelenggara pelayanan atas kesalahan sistem elektronik yang merugikan masyarakat. Akibatnya, terdapat ruang normatif yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum ketika masyarakat menjadi korban maladministrasi yang bersumber dari teknologi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perkembangan pelayanan publik digital telah mengubah karakteristik maladministrasi dari yang semula didominasi oleh tindakan aparatur pemerintah menjadi bentuk yang lebih kompleks dengan melibatkan sistem elektronik dan teknologi digital. Oleh karena itu, konsep maladministrasi dalam hukum pelayanan publik perlu dikembangkan secara lebih adaptif agar mampu menjangkau berbagai bentuk penyimpangan yang muncul dalam era digital. Pengembangan tersebut penting tidak hanya untuk memberikan kepastian hukum, tetapi juga untuk memastikan bahwa transformasi digital pelayanan publik tetap sejalan dengan tujuan utama pelayanan publik, yaitu memberikan perlindungan dan pemenuhan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

2. Perlindungan Hukum Masyarakat terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik di Era Digital

Perlindungan hukum merupakan salah satu fungsi fundamental hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengaturan, tetapi juga sebagai instrumen yang menjamin terlindunginya kepentingan setiap individu dari tindakan yang dapat merugikan hak-haknya. Oleh karena itu, pelaksanaan hukum harus mampu menciptakan ketertiban, keamanan, dan kepastian hukum sehingga masyarakat memperoleh jaminan terhadap kemungkinan terjadinya tindakan sewenang-wenang. Kepastian hukum menjadi salah satu tujuan penting dalam perlindungan hukum karena melalui kepastian hukum masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas sehingga tercipta kehidupan yang tertib, aman, dan damai (Ishaq, 2009: 43).

Dalam pandangan Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka mempertahankan kepentingannya tersebut (Rahardjo, 2003: 121). Konsep tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya berkaitan dengan pemberian hak, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan hukum untuk menjamin agar hak tersebut dapat dilaksanakan dan dipertahankan apabila terjadi pelanggaran. Dengan demikian, perlindungan hukum memiliki

hubungan yang erat dengan keberadaan negara hukum yang menempatkan hukum sebagai sarana untuk melindungi warga negara dari tindakan yang bertentangan dengan hukum.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Kansil menjelaskan bahwa perlindungan hukum pada hakikatnya merupakan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap subjek hukum dalam menjalankan hak dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat (Kansil, 1980: 120). Perlindungan tersebut diwujudkan melalui berbagai norma hukum yang menjadi pedoman dalam hubungan antara individu dengan individu maupun antara individu dengan pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, hubungan hukum yang terjadi adalah hubungan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, ketika terjadi maladministrasi dalam pelayanan publik, hukum harus mampu memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai pihak yang dirugikan.

Secara normatif, konsep perlindungan juga tercermin dalam Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban yang menyatakan bahwa perlindungan merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada pihak yang membutuhkan perlindungan. Meskipun ketentuan tersebut secara khusus ditujukan kepada saksi dan korban, substansi perlindungan yang terkandung di dalamnya menunjukkan bahwa tujuan utama perlindungan hukum adalah memberikan jaminan rasa aman dan kepastian terhadap pemenuhan hak-hak seseorang. Dalam konteks pelayanan publik digital, rasa aman tersebut tidak hanya berkaitan dengan keamanan fisik, tetapi juga mencakup kepastian akses layanan, keamanan data pribadi, serta jaminan bahwa pelayanan yang diberikan tidak merugikan masyarakat.

Urgensi perlindungan hukum menjadi semakin penting seiring dengan berkembangnya digitalisasi pelayanan publik. Perubahan sistem pelayanan dari model konvensional menuju pelayanan berbasis elektronik memang memberikan berbagai keuntungan berupa kemudahan, efisiensi, dan kecepatan pelayanan. Namun demikian, perkembangan tersebut juga melahirkan berbagai bentuk maladministrasi baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam pelayanan publik konvensional. Kesalahan sistem elektronik, kegagalan integrasi data, ketidakakuratan informasi digital, hingga keputusan otomatis yang tidak transparan merupakan contoh permasalahan yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus mampu berkembang mengikuti perubahan karakteristik pelayanan publik agar tetap dapat menjamin perlindungan terhadap hak-hak masyarakat.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif (Hadjon, 1987: 25). Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memperoleh jaminan bahwa tindakan pemerintah dilakukan sesuai dengan hukum. Sementara itu, perlindungan hukum represif bertujuan menyelesaikan sengketa dan memulhkan hak-hak masyarakat yang telah dirugikan akibat tindakan pemerintah yang bertentangan dengan hukum. Kedua bentuk perlindungan hukum tersebut menjadi kerangka yang relevan untuk menganalisis perlindungan hukum masyarakat terhadap maladministrasi pelayanan publik di era digital.

Perlindungan hukum pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari konsep negara hukum (*rechtstaat*). Salah satu karakteristik utama negara hukum adalah adanya pembatasan terhadap penggunaan kekuasaan serta tersedianya mekanisme perlindungan terhadap warga negara apabila terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik, prinsip negara hukum menghendaki agar setiap tindakan penyelenggara pelayanan didasarkan pada hukum, dilakukan secara transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian kekuasaan agar penyelenggara pelayanan publik tidak bertindak secara sewenang-wenan dalam menjalankan kewenangannya.

Kedudukan perlindungan hukum menjadi semakin penting karena pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan hak-hak masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan masyarakat sebagai pihak yang berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian, kegagalan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi hak-hak tersebut bukan hanya merupakan persoalan administratif semata, tetapi juga dapat dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak warga negara yang memerlukan perlindungan hukum. Dalam perspektif ini, perlindungan hukum menjadi sarana untuk menjaga keseimbangan antara kewenangan pemerintah dan hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam era digital, hubungan hukum antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik mengalami perubahan yang cukup signifikan. Jika pada pelayanan konvensional masyarakat berhadapan secara langsung dengan aparatur pemerintah, maka pada pelayanan digital hubungan tersebut banyak dimediasi oleh sistem elektronik dan teknologi informasi. Perubahan ini membawa konsekuensi hukum yang tidak sederhana karena sumber permasalahan pelayanan tidak lagi hanya berasal dari tindakan aparatur, tetapi juga dapat bersumber dari kesalahan sistem, kegagalan aplikasi, ketidakakuratan data, maupun proses otomatis yang digunakan dalam pengambilan keputusan pelayanan. Akibatnya, bentuk perlindungan hukum yang sebelumnya dirancang untuk menghadapi maladministrasi konvensional harus mampu beradaptasi dengan karakteristik pelayanan publik digital yang jauh lebih kompleks.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam pelayanan publik digital tidak hanya berkaitan dengan perlindungan terhadap tindakan manusia sebagai penyelenggara pelayanan, tetapi juga mencakup perlindungan terhadap risiko yang ditimbulkan oleh penggunaan teknologi. Dalam praktiknya, masyarakat sering kali tidak memiliki kemampuan untuk mengetahui penyebab terjadinya kesalahan sistem ataupun pihak yang bertanggung jawab atas kerugian yang timbul. Posisi masyarakat yang demikian menempatkan mereka sebagai pihak yang lebih lemah dibandingkan penyelenggara pelayanan yang menguasai sistem dan teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa transformasi digital pelayanan publik tetap berjalan dalam kerangka perlindungan hak-hak masyarakat dan tidak justru menimbulkan bentuk ketidakadilan baru.

Penelitian Athallah dan Frinaldi menunjukkan bahwa upaya pencegahan maladministrasi memerlukan pengawasan yang efektif, transparansi pelayanan, serta komitmen penyelenggara dalam menjalankan prinsip akuntabilitas (Athallah dan Frinaldi, 2025: 7). Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi tidak dapat dijadikan jaminan hilangnya maladministrasi dalam pelayanan publik. Sebaliknya, tanpa pengawasan yang memadai, digitalisasi pelayanan publik justru dapat menciptakan bentuk-bentuk maladministrasi baru yang lebih sulit dideteksi dibandingkan maladministrasi konvensional. Oleh karena itu, perlindungan hukum harus dipahami sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari proses transformasi digital pelayanan publik.

3. Penguatan Perlindungan Hukum terhadap Masyarakat dalam Pelayanan Publik Digital

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Berbagai layanan pemerintahan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem digital dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, perkembangan tersebut juga melahirkan berbagai bentuk risiko hukum baru yang belum sepenuhnya diantisipasi oleh kerangka hukum yang berlaku. Sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, berbagai bentuk maladministrasi digital seperti kesalahan sistem elektronik, kegagalan integrasi data, ketidakakuratan informasi digital,

hingga keputusan otomatis yang tidak transparan menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang tersedia saat ini masih menghadapi keterbatasan dalam menjangkau kompleksitas pelayanan publik digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan perlindungan hukum terhadap masyarakat tidak cukup dilakukan melalui penerapan instrumen hukum yang telah ada, tetapi juga memerlukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi yang terus berlangsung. Dalam perspektif teori perlindungan hukum, tujuan utama perlindungan hukum adalah menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi masyarakat (Ishaq, 2009: 43). Oleh karena itu, sistem perlindungan hukum harus mampu memberikan jaminan bahwa setiap warga negara tetap memperoleh perlindungan meskipun pelayanan publik diselenggarakan melalui teknologi digital yang semakin kompleks.

Salah satu langkah yang perlu dilakukan adalah melakukan perluasan konstruksi hukum maladministrasi dalam pelayanan publik. Selama ini, pengertian maladministrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia masih berorientasi pada perilaku atau tindakan penyelenggara pelayanan publik sebagai subjek hukum manusia. Padahal, dalam praktik pelayanan publik digital, kerugian masyarakat tidak selalu disebabkan oleh tindakan aparatur pemerintah, melainkan dapat pula muncul akibat kesalahan sistem elektronik, kegagalan algoritma, ataupun kesalahan pemrosesan data secara otomatis. Oleh karena itu, konsep maladministrasi perlu diperluas sehingga mencakup bentuk-bentuk penyimpangan yang bersumber dari penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penguatan tersebut penting karena tanpa adanya perluasan konsep maladministrasi, akan muncul kesulitan dalam menentukan bentuk pertanggungjawaban hukum ketika masyarakat mengalami kerugian akibat sistem elektronik yang digunakan oleh pemerintah. Dalam kondisi saat ini, hukum positif Indonesia belum memberikan pengaturan yang tegas mengenai siapa yang bertanggung jawab ketika pelayanan publik gagal akibat kesalahan teknologi. Kekosongan norma tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan melemahkan posisi masyarakat sebagai pihak yang dirugikan. Oleh karena itu, pembaruan regulasi perlu diarahkan pada pengakuan terhadap konsep *digital maladministration* sebagai bagian dari maladministrasi pelayanan publik.

Selain itu, penguatan perlindungan hukum juga perlu dilakukan melalui penguatan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik digital. Akuntabilitas tidak lagi cukup dimaknai sebagai pertanggungjawaban aparatur pemerintah, tetapi harus mencakup pertanggungjawaban terhadap sistem elektronik yang digunakan dalam pelayanan publik. Setiap instansi penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan telah memenuhi standar keamanan, keandalan, transparansi, dan keterlacakan (*traceability*). Dengan demikian, apabila terjadi kesalahan pelayanan yang merugikan masyarakat, sumber kesalahan dapat diidentifikasi secara jelas dan proses pertanggungjawaban hukum dapat dilakukan secara efektif.

Dalam konteks tersebut, penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan perlu diperluas ke dalam tata kelola sistem digital. Asas keterbukaan menghendaki agar masyarakat memperoleh informasi yang memadai mengenai mekanisme pelayanan yang digunakan. Asas kecermatan mengharuskan pemerintah memastikan bahwa data dan informasi yang diproses melalui sistem elektronik memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Sementara itu, asas akuntabilitas menuntut adanya pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban ketika terjadi kesalahan pelayanan. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam pelayanan publik tidak boleh mengurangi penerapan prinsip-prinsip administrasi pemerintahan yang baik.

Penguatan perlindungan hukum juga perlu diarahkan pada perlindungan data pribadi masyarakat sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan publik digital. Hampir seluruh layanan publik saat ini menggunakan dan mengolah data pribadi masyarakat, mulai dari data kependudukan, data kesehatan, data pendidikan, hingga data perpajakan. Dalam

kondisi tersebut, risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi menjadi salah satu bentuk kerugian yang dapat dialami masyarakat. Oleh karena itu, implementasi Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi perlu diintegrasikan secara lebih kuat ke dalam sistem pelayanan publik digital agar hak-hak masyarakat atas keamanan dan kerahasiaan data pribadi memperoleh perlindungan yang memadai.

Selanjutnya, penguatan perlindungan hukum perlu dilakukan melalui modernisasi sistem pengawasan pelayanan publik. Penelitian Athallah dan Frinaldi menunjukkan bahwa efektivitas pencegahan maladministrasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pengawasan dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (Athallah dan Frinaldi, 2025: 7). Dalam era digital, pola pengawasan konvensional tidak lagi memadai untuk mengawasi pelayanan yang berlangsung secara elektronik dan terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem pengawasan digital yang memungkinkan pemantauan pelayanan publik dilakukan secara real time, transparan, dan berbasis data. Penguatan sistem pengawasan tersebut juga perlu diikuti dengan pengembangan mekanisme pengaduan digital yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga setiap dugaan maladministrasi dapat segera ditindaklanjuti.

Dari perspektif teori perlindungan hukum Philipus M. Hadjon, penguatan tersebut pada hakikatnya merupakan upaya untuk menyempurnakan perlindungan hukum preventif dan represif dalam pelayanan publik digital. Perlindungan preventif diperkuat melalui pembaruan regulasi, peningkatan akuntabilitas sistem elektronik, dan penguatan pengawasan. Sementara itu, perlindungan represif diperkuat melalui penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu menjangkau kerugian yang timbul akibat penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya hadir setelah terjadi kerugian, tetapi juga mampu mencegah munculnya risiko-risiko hukum yang berpotensi merugikan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penguatan perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam pelayanan publik digital harus dilakukan secara komprehensif melalui pembaruan regulasi, penguatan akuntabilitas sistem elektronik, integrasi perlindungan data pribadi, serta modernisasi pengawasan dan mekanisme pengaduan. Langkah tersebut diperlukan agar transformasi digital pelayanan publik tidak hanya menghasilkan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga mampu menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak-hak masyarakat sebagai warga negara dalam negara hukum yang demokratis.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem berbasis digital yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan percepatan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, digitalisasi pelayanan publik juga melahirkan berbagai bentuk maladministrasi baru yang tidak lagi terbatas pada penyalahgunaan wewenang, penundaan pelayanan, atau penyimpangan prosedur sebagaimana terjadi dalam pelayanan konvensional. Dalam praktiknya, maladministrasi juga dapat muncul akibat kesalahan sistem elektronik, kegagalan integrasi data, ketidakakuratan informasi digital, serta mekanisme pelayanan otomatis yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi telah mengubah karakteristik maladministrasi dalam pelayanan publik dan menimbulkan tantangan hukum yang semakin kompleks.

Perlindungan hukum terhadap masyarakat dalam pelayanan publik digital pada dasarnya telah memiliki landasan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Berbagai instrumen tersebut memberikan perlindungan melalui mekanisme pencegahan maupun penyelesaian terhadap tindakan

maladministrasi. Akan tetapi, pengaturan yang ada saat ini masih lebih berorientasi pada maladministrasi konvensional sehingga belum sepenuhnya mampu menjangkau berbagai bentuk maladministrasi yang lahir dari penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik.

Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum terhadap masyarakat perlu diarahkan pada pengembangan kerangka hukum pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pengakuan terhadap maladministrasi digital, penguatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik atas penggunaan sistem elektronik, perlindungan data pribadi masyarakat, serta modernisasi mekanisme pengawasan dan pengaduan menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

REFERENSI

Aprianto, Sandi, et-al. (2025). Analisis Maladministrasi dalam Sistem Perizinan Online di Indonesia. *Jurnal Hukum Sehasen*, Vol. 11 No. 1.

Athallah, M.R., & Frinaldi, A. (2025). Pencegahan Maladministrasi pada Penyelenggaraan Layanan Parkir di Kawasan Wisata Kota Padang oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat.

Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Ishaq. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Kansil, C.S.T. (1980). *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Marzuki, Peter Mahmud. (2008). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.

Maulana, M., et-al. (2024). Evaluasi Efektivitas Depok Single Window (DSW) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Depok. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 10 No. 2.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Rahardjo, Satjipto. (2003). *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta: Kompas.

Silalahi, W. et-al. (2025). Algorithmic Maladministration: Rekonseptualisasi Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik Berbasis AI dan Big Data di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 9 No. 3.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Yanti, Di. R., et-al. (2026). Pengawasan Ombudsman terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Law and Justice*, Vol. 3 No. 3.