E-ISSN: 3031-0458

Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory

PERLINDUNGAN HAK MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI INDONESIA

Siti Soleha Tiara Handraini[1], Dewi Meika Safitri[2], Muhammad Aini[3]
[1, 2, 3]*Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Indonesia*
e-mail: tiarahandrainio@gmail.com

Received 03-10-2026| Revised form 20-10-2026 | Accepted 07-11-2026

Abstract
Digitalization has changed how people access administrative, health, education, licensing, and other government services. Although digital delivery may improve efficiency and service integration, it also raises concerns about equal access, procedural certainty, transparency, information security, and personal data protection. This study examines the legal framework protecting public rights in digital public services in Indonesia, identifies normative and implementation gaps, and formulates a model for strengthening rights protection. It applies normative legal research using statutory and conceptual approaches. Primary legal materials include the 1945 Constitution, Law No. 25 of 2009, Government Regulation No. 96 of 2012, Presidential Regulation No. 95 of 2018, Law No. 27 of 2022, and related regulations. Secondary materials consist of scholarly journal articles published between 2022 and 2026. The materials are examined through qualitative-prescriptive analysis and systematic interpretation of public service, electronic-based government, and personal data protection rules. The findings indicate that public rights in digital services include equal access, transparent information, procedural certainty, privacy and data security, participation, complaints, and effective remedies. Although the legal framework provides a foundation for protection, implementation remains challenged by gaps in infrastructure and digital literacy, inconsistent electronic service standards, and inadequate coordination of accountability among public institutions and technology providers. This study proposes a five-pillar rights-based model: universal access; transparency and procedural certainty; privacy and data security; participation and complaints; and accountability and remedies. The model is intended to guide public institutions in ensuring that digital transformation remains directed toward the fulfilment of citizens' rights.
Keywords: *Digital Public Services; Public Rights; Electronic-Based Government; Personal Data Protection; Accountability*

Abstrak
Digitalisasi pelayanan publik mengubah cara masyarakat mengakses layanan administrasi, kesehatan, pendidikan, perizinan, dan layanan pemerintahan lainnya. Perubahan tersebut berpotensi meningkatkan efisiensi dan keterpaduan layanan, tetapi juga menimbulkan persoalan mengenai kesetaraan akses, kepastian prosedur, transparansi, keamanan informasi, serta pelindungan data pribadi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kerangka hukum perlindungan hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, mengidentifikasi kesenjangan normatif dan implementatif, serta merumuskan model penguatan perlindungan hak. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum primer meliputi UUD 1945, UU Nomor 25 Tahun 2009, PP Nomor 96 Tahun 2012, Perpres Nomor 95 Tahun 2018, UU Nomor 27 Tahun 2022, dan peraturan terkait; bahan sekunder berupa artikel jurnal ilmiah terbitan 2022–2026. Analisis dilakukan secara kualitatif preskriptif melalui penafsiran sistematis terhadap hubungan norma pelayanan publik, SPBE, dan pelindungan data pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak masyarakat dalam layanan digital mencakup akses yang setara, informasi yang transparan, kepastian prosedur, privasi dan keamanan data, partisipasi, pengaduan, serta pemulihan yang efektif. Kerangka hukum telah menyediakan dasar perlindungan, tetapi penerapannya masih menghadapi

kesenjangan infrastruktur dan literasi digital, belum seragamnya standar layanan elektronik, serta belum optimalnya koordinasi pertanggungjawaban antarlembaga dan penyedia teknologi. Penelitian ini menawarkan model perlindungan berbasis lima pilar, yaitu akses universal, transparansi dan kepastian prosedur, privasi dan keamanan data, partisipasi dan pengaduan, serta akuntabilitas dan pemulihan. Model tersebut diharapkan menjadi acuan bagi penyelenggara untuk memastikan transformasi digital tetap berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat.

Kata kunci: *Pelayanan Publik Digital; Hak Masyarakat; SPBE; Pelindungan Data Pribadi; Akuntabilitas Pemerintah*

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk nyata pelaksanaan kewajiban negara terhadap masyarakat. Melalui layanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, perizinan, bantuan sosial, dan layanan dasar lainnya, warga berhubungan langsung dengan kewenangan pemerintahan. Mutu pelayanan karena itu tidak hanya dinilai dari kecepatan, tetapi juga kepastian prosedur, kesetaraan perlakuan, keterbukaan informasi, keamanan, dan tersedianya pengaduan. UU Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan warga atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara. Pelayanan publik dengan demikian merupakan kewajiban hukum, bukan fasilitas yang dapat diberikan atau dihentikan menurut kenyamanan administrasi.

Teknologi informasi mengubah cara kewajiban tersebut dijalankan. Pemerintah menggunakan situs web, aplikasi, antrean elektronik, tanda tangan digital, basis data terintegrasi, dan kanal pengaduan daring untuk mengurangi tatap muka serta mempercepat administrasi. Perubahan ini sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengarahkan pemanfaatan teknologi untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan terpadu. Pratama, Tualeka, dan Prasetya (2024) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan digital di Indonesia berkembang melalui beragam pola interaksi, tetapi masih menghadapi persoalan integrasi birokrasi dan kompetensi digital aparatur. Digitalisasi karenanya merupakan perubahan cara kerja pemerintahan yang tetap harus tunduk pada prinsip pelayanan publik.

Manfaat digitalisasi tidak menghapus ketimpangan akses. Ketersediaan jaringan, kepemilikan perangkat, biaya koneksi, literasi digital, usia, bahasa, kondisi geografis, dan disabilitas memengaruhi kemampuan seseorang menggunakan layanan elektronik. Choirunnisa et al. (2023) menjelaskan bahwa SPBE berpotensi memperluas akses, tetapi manfaatnya bergantung pada infrastruktur, literasi, dan pelindungan data. Rahmatullah dan Umarama (2024) juga menunjukkan bahwa wilayah kepulauan menghadapi kesenjangan infrastruktur dan kapasitas aparatur. Penelitian Adara, Priyanti, dan Rizki (2026) menemukan bahwa sebagian warga desa masih membutuhkan pendampingan dan

tetap memilih layanan tatap muka pada kondisi tertentu. Layanan yang hanya dapat digunakan oleh masyarakat dengan perangkat dan kecakapan memadai berisiko memindahkan hambatan birokrasi dari loket fisik ke ruang elektronik.

Dimensi penting lainnya adalah pelindungan data pribadi. Pelayanan digital lazim meminta nama, nomor identitas, alamat, data keluarga, dokumen pendukung, atau informasi kesehatan. Pengumpulan data dapat dibenarkan apabila diperlukan untuk tujuan pelayanan dan memiliki dasar pemrosesan yang sah. Namun, pengumpulan berlebihan, penggunaan di luar tujuan, akses internal yang tidak terkendali, atau kegagalan keamanan dapat merugikan masyarakat. Iswandari (2022) telah mengingatkan pentingnya keamanan data dalam pemerintahan elektronik, sedangkan Aji (2022) menekankan bahwa pelindungan data harus berorientasi pada warga, bukan hanya kepentingan negara. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) kemudian memperjelas hak subjek data serta kewajiban pengendali dan prosesor.

Literatur pelayanan digital telah membahas transformasi teknologi, inovasi, aksesibilitas, dan keamanan data, tetapi fokus kajiannya sering terpisah. Sisilianingsih et al. (2023) mengidentifikasi faktor pendorong transformasi digital, terutama inovasi, profesionalisme, kemampuan sumber daya manusia, dan pengalaman kerja. Fadillah dan Mursyidah (2024) meneliti aplikasi Plavon dan menemukan kepuasan pengguna yang tinggi pada konteks penelitian mereka, tetapi adaptasi masyarakat belum optimal. Saleha, Lodan, dan Dompak (2025) menyoroti kebutuhan kerangka regulasi yang lebih jelas bagi layanan berbasis aplikasi, khususnya terkait aksesibilitas, pelindungan data, standardisasi, dan interoperabilitas. Kajian hukum lain menelaah privasi, kebutuhan lembaga pengawas, atau pengawasan Ombudsman secara terpisah (Anggen Suari & Sarjana, 2023; Matheus & Gunadi, 2023; Utiarahman & Arief, 2026; Azhari et al., 2026).

Penelitian ini mengisi ruang tersebut dengan mengintegrasikan rezim hukum pelayanan publik dan pelindungan data pribadi melalui pendekatan berbasis hak. Pelayanan digital dipahami sebagai pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang tetap harus memenuhi standar pelayanan, bukan ruang yang bebas dari kewajiban administratif karena dijalankan melalui aplikasi. Analisis juga memperhitungkan perkembangan hukum hingga 6 November 2026, termasuk Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 151/PUU-XXII/2024 dan PP Nomor 33 Tahun 2026 yang mulai berlaku pada 16 Januari 2027. Penelitian menjawab tiga persoalan: bagaimana kerangka hukum menjamin hak masyarakat; apa persoalan normatif dan implementatif yang menghambat pemenuhan hak; serta bagaimana model penguatan perlindungan yang dapat diterapkan.

1.1. Pemetaan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dipetakan untuk menunjukkan kontribusi dan batas kajian yang telah tersedia. Kajian transformasi digital menjelaskan faktor organisasi dan inovasi;

kajian aksesibilitas menyoroti hambatan kelompok pengguna; sedangkan kajian pelindungan data membahas keamanan, tanggung jawab pengendali, atau pengawasan. Penelitian ini menghubungkan bidang-bidang tersebut melalui posisi masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus subjek data pribadi. Fokusnya bukan hanya apakah aplikasi berjalan atau data tersimpan, melainkan apakah seluruh kewajiban hukum terhadap warga telah dipenuhi.

Penelitian	**Fokus**	**Temuan utama**	**Posisi penelitian ini**
Iswandari (2022)	Keamanan data dalam e-government.	Menunjukkan risiko pengelolaan data pada pemerintahan elektronik.	Dibaca kembali dalam kerangka UU PDP dan hak pelayanan.
Sisilianingsih et al. (2023)	Faktor transformasi digital pelayanan publik.	Menekankan inovasi, profesionalisme, dan kemampuan SDM.	Menilai konsekuensi hukum transformasi terhadap hak warga.
Choirunnisa et al. (2023)	SPBE dan aksesibilitas layanan.	Menyoroti potensi akses serta kendala infrastruktur dan literasi.	Menghubungkan akses dengan standar hukum dan pemulihan.
Pratama et al. (2024)	Pemetaan inovasi digital sektor publik.	Mengidentifikasi variasi inovasi dan tantangan integrasi birokrasi.	Menguji kewajiban hukum dalam integrasi layanan.
Kolyubi et al. (2024)	Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.	Menemukan kebutuhan standar teknis dan praktik inklusif.	Menerapkan prinsip aksesibilitas pada desain digital.
Rahmatullah & Umarama (2024)	Digitalisasi layanan desa di kepulauan.	Menemukan kesenjangan infrastruktur dan kapasitas aparatur.	Merumuskan jaminan akses multikanal.
Saleha et al. (2025)	Regulasi layanan berbasis aplikasi.	Menyoroti aksesibilitas, data, standardisasi, dan interoperabilitas.	Menghubungkan kewajiban penyelenggara dengan hak masyarakat.

Wau et al. (2025)	Pelindungan data pada aplikasi SATUSEHAT.	Menekankan keamanan, pemberitahuan insiden, dan pemulihan.	Mengintegrasikan kewajiban PDP dalam siklus layanan.
Utiarahman & Arief (2026)	Lembaga pengawas PDP dan hak warga.	Menekankan pentingnya pengawasan independen.	Mengaitkan pengawasan PDP dengan pengawasan pelayanan.
Azhari et al. (2026)	Pengawasan Ombudsman atas layanan digital.	Menunjukkan perlunya standar digital dan pengawasan preventif.	Mengintegrasikan pengaduan, standar, dan maladministrasi.
Adara et al. (2026)	Pengalaman warga desa menggunakan layanan digital.	Menunjukkan kebutuhan pendampingan dan kanal tatap muka.	Mengembangkan prinsip akses universal.
Pirdaus et al. (2026)	Kerahasiaan data pada administrasi desa digital.	Menekankan minimalisasi data dan akuntabilitas pemerintah desa.	Menghubungkan tata kelola data dengan standar nasional.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doktrinal yang menelaah norma tertulis, asas hukum, putusan pengadilan, dan doktrin untuk menjawab persoalan hukum. Metode tersebut dipilih karena persoalan penelitian terletak pada hubungan antarketentuan mengenai pelayanan publik, pemerintahan digital, dan pelindungan data pribadi. Penelitian tidak mengukur kepuasan pengguna aplikasi tertentu melalui survei lapangan, tetapi menilai kecukupan kerangka hukum dan merumuskan penerapannya pada layanan elektronik.

Bahan hukum primer meliputi UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945; UU Nomor 25 Tahun 2009; PP Nomor 96 Tahun 2012; Perpres Nomor 95 Tahun 2018; UU Nomor 27 Tahun 2022; PP Nomor 71 Tahun 2019; Perpres Nomor 82 Tahun 2023; UU Nomor 8 Tahun 2016; UU Nomor 14 Tahun 2008; serta peraturan dan putusan terkait. Penelitian turut memperhitungkan Putusan MK Nomor 151/PUU-XXII/2024 dan PP Nomor 33 Tahun 2026 sebagai perkembangan hukum terbaru. Bahan sekunder terdiri atas artikel jurnal ilmiah

2022–2026 yang relevan dan memiliki DOI atau laman penerbit serta fasilitas akses atau unduh.

Pendekatan yang digunakan ialah pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Pendekatan perundang-undangan menelaah konsistensi, ruang lingkup, dan hubungan antara norma pelayanan publik, SPBE, dan UU PDP. Pendekatan konseptual menjelaskan pelayanan publik berbasis hak, aksesibilitas, akuntabilitas, privasi, serta pemulihan. Analisis dilakukan secara kualitatif-preskriptif melalui inventarisasi norma, pengelompokan isu, interpretasi sistematis, dan penarikan kesimpulan. Bahan hukum disusun dalam matriks yang menghubungkan hak masyarakat, dasar hukum, kewajiban penyelenggara, risiko pelanggaran, dan bentuk pemulihan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelayanan Publik Digital sebagai Pelaksanaan Kewajiban Negara

Pelayanan publik berbasis digital adalah penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui sistem elektronik, baik sepenuhnya daring maupun melalui proses yang menggabungkan kanal digital dan nondigital. Ciri digital tidak mengubah sifat dasar hubungan hukum antara penyelenggara dan penerima layanan. Pemerintah tetap menjalankan kewenangan publik, sedangkan masyarakat tetap berhak memperoleh layanan sesuai peraturan. Aplikasi merupakan sarana teknis, bukan subjek yang menggantikan tanggung jawab penyelenggara. Karena itu, standar, prinsip, dan mekanisme pertanggungjawaban dalam UU Pelayanan Publik tetap berlaku ketika layanan dialihkan ke media elektronik.

Perlu dibedakan antara digitalisasi prosedur dan transformasi pelayanan. Digitalisasi prosedur sering hanya memindahkan formulir, antrean, atau pengiriman dokumen ke media elektronik. Transformasi seharusnya mencakup penyederhanaan proses, keterpaduan data, pengurangan pengulangan persyaratan, dan penguatan akuntabilitas. Natika (2024) menguraikan manfaat efisiensi dan transparansi, sekaligus tantangan kesenjangan digital, keamanan data, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Keberhasilan karenanya tidak cukup dinilai dari jumlah aplikasi, tetapi dari kemampuan sistem memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan dapat dipertanggungjawabkan.

UU Nomor 25 Tahun 2009 memuat asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, partisipasi, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Asas-asas tersebut berlaku tanpa bergantung pada media pelayanan. Ketika layanan dialihkan ke aplikasi, kewajiban memberikan perlakuan setara, informasi jelas, dan fasilitas bagi kelompok rentan tidak hilang. Pendekatan berbasis hak menempatkan masyarakat sebagai pemegang hak yang dapat menuntut pemenuhan kewajiban penyelenggara, bukan sekadar pengguna yang diminta menilai kenyamanan aplikasi.

3.2. Kerangka Hukum Perlindungan Hak Masyarakat

UUD 1945 memberi dasar konstitusional bagi pelayanan publik digital. Pasal 28D ayat (1) menjamin kepastian hukum yang adil dan perlakuan yang sama; Pasal 28F menjamin hak memperoleh informasi; Pasal 28G ayat (1) melindungi diri pribadi dan keluarga; sedangkan Pasal 28H ayat (2) menjamin kemudahan dan perlakuan khusus untuk mencapai persamaan dan keadilan. Ketentuan tersebut menjadi landasan bahwa pelayanan digital harus menjamin kepastian prosedur, akses informasi, privasi, dan kesetaraan substantif.

UU Nomor 25 Tahun 2009 merupakan norma utama mengenai hubungan penyelenggara dan masyarakat. Pasal 18 mengatur hak masyarakat untuk mengetahui standar pelayanan, mengawasi pelaksanaannya, memperoleh tanggapan atas pengaduan, mendapatkan advokasi atau perlindungan, dan melaporkan penyelenggara kepada Ombudsman. Pasal 21 menentukan komponen standar pelayanan, termasuk persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, sarana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, keamanan, dan evaluasi kinerja. Komponen tersebut harus dapat dikenali dalam kanal digital agar warga tidak kehilangan informasi karena layanan tidak lagi diberikan melalui loket.

Pasal 23 UU Pelayanan Publik mengatur sistem informasi pelayanan publik yang terbuka dan mudah diakses. PP Nomor 96 Tahun 2012 memperinci pelaksanaan UU tersebut, termasuk penyusunan standar, penyelenggaraan pelayanan, dan pelibatan masyarakat. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 memberikan kerangka SPBE melalui keterpaduan proses bisnis, data, infrastruktur, aplikasi, keamanan, dan layanan. Perpres Nomor 82 Tahun 2023 memperkuat percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan nasional. Integrasi sistem dapat mengurangi pengulangan data, tetapi tidak boleh menjadi alasan untuk mengumpulkan atau membagikan data tanpa tujuan, kewenangan, dan pembatasan yang jelas.

PP Nomor 71 Tahun 2019 melengkapi kerangka SPBE dengan kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Gangguan yang menyebabkan permohonan tidak tercatat, dokumen tidak dapat diunduh, atau status layanan tidak dapat ditelusuri bukan sekadar persoalan teknis karena dapat merugikan masyarakat. UU PDP selanjutnya mengatur hak subjek data, dasar pemrosesan, kewajiban pengendali dan prosesor, keamanan, pemberitahuan kegagalan pelindungan, dan sanksi. Bagi badan publik, dasar pemrosesan untuk kepentingan pelayanan publik dapat digunakan sesuai Pasal 20, tetapi bukan kewenangan tanpa batas untuk mengumpulkan semua jenis data.

Kerangka hukum tersebut harus dibaca secara terpadu. UU Pelayanan Publik mengatur hak penerima layanan dan kewajiban penyelenggara; peraturan SPBE mengatur arah tata kelola elektronik; PP 71/2019 mengatur keandalan sistem; sedangkan UU PDP mengatur

pelindungan data. Penerapan satu norma tanpa memperhatikan norma lain dapat menghasilkan layanan yang cepat tetapi tidak adil, terbuka tetapi tidak aman, atau aman tetapi sulit diakses. Harmonisasi antarrejim hukum menjadi syarat agar tujuan digitalisasi tidak mengurangi jaminan hak warga.

3.3. Hak atas Akses yang Setara dan Tidak Diskriminatif

Hak atas akses setara tidak cukup diukur dari tersedianya aplikasi atau situs. Akses harus dinilai dari kemampuan masyarakat menyelesaikan proses, memahami instruksi, menggunakan perangkat dan koneksi yang realistis, serta menerima hasil layanan tanpa diskriminasi. Kesenjangan dapat timbul akibat lokasi, biaya internet, keterbatasan perangkat, usia, pendidikan, bahasa, disabilitas, dan kondisi sosial ekonomi. Kebijakan yang menghapus seluruh pilihan tatap muka berisiko membatasi hak secara tidak langsung, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki sarana atau kecakapan digital.

Choirunnisa et al. (2023) menempatkan SPBE sebagai sarana perluasan akses, tetapi menekankan perlunya infrastruktur dan literasi digital. Rahmatullah dan Umarama (2024) menunjukkan bahwa wilayah kepulauan menghadapi hambatan jaringan dan kapasitas aparatur. Aksesibilitas juga harus memperhatikan penyandang disabilitas melalui kompatibilitas pembaca layar, navigasi jelas, kontras memadai, teks alternatif, dan mekanisme verifikasi yang tidak mengecualikan pengguna tertentu. UU Nomor 8 Tahun 2016 memberi dasar tambahan bagi aksesibilitas dan akomodasi yang layak. Kolyubi et al. (2024) menunjukkan bahwa pemenuhan hak penyandang disabilitas masih membutuhkan standar teknis dan perubahan praktik penyelenggara.

Kelompok lanjut usia dan warga dengan literasi digital terbatas memerlukan pendampingan. Adara et al. (2026) menemukan bahwa bantuan petugas dan pilihan tatap muka tetap dibutuhkan, sedangkan Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) mencatat bahwa kanal daring dan luring dapat berjalan berdampingan meskipun kendala teknis dan literasi masih muncul. Karena itu, prinsip multikanal perlu diterapkan: layanan digital memudahkan proses, tetapi kanal bantuan dan alternatif nondigital tetap tersedia. Persyaratan identitas digital atau verifikasi teknis harus proporsional, dan masyarakat tidak boleh kehilangan hak atau antrean karena gangguan jaringan di luar kendalinya.

3.4. Hak atas Informasi, Kepastian Prosedur, dan Kualitas Layanan

Pelayanan digital harus menyediakan informasi lengkap sebelum masyarakat mengajukan permohonan. Informasi tersebut mencakup jenis layanan, persyaratan, dasar hukum, alur, waktu, biaya, hasil, unit penanggung jawab, kanal pengaduan, dan konsekuensi jika dokumen tidak lengkap. Informasi harus diperbarui ketika kebijakan berubah atau terjadi gangguan. Keterbukaan tidak terpenuhi hanya karena informasi tersedia secara teknis di internet; informasi juga harus mudah ditemukan, dipahami, dan digunakan. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memperkuat hak masyarakat

memperoleh informasi dari badan publik, dengan tetap melindungi data pribadi dan informasi yang dikecualikan secara sah.

Kepastian prosedur menuntut bukti elektronik yang dapat ditelusuri. Setiap permohonan seharusnya menghasilkan nomor registrasi, tanda terima, waktu penerimaan, daftar dokumen, status proses, dan pemberitahuan kekurangan. Jika permohonan ditolak, masyarakat perlu memperoleh alasan, dasar hukum, unit atau pejabat penetap, serta cara mengajukan keberatan. Fadillah dan Mursyidah (2024) menemukan kepuasan pengguna aplikasi Plavon yang tinggi pada konteks penelitiannya, tetapi adaptasi dan ketepatan waktu belum selalu optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan, efisiensi, dan kepastian hukum merupakan dimensi yang berbeda.

Standar pelayanan elektronik perlu memuat target ketersediaan sistem, batas waktu respons, waktu pemulihan gangguan, prosedur pengajuan ulang tanpa kehilangan antrean, dan cara memperoleh dokumen ketika portal tidak berfungsi. Saleha et al. (2025) mengidentifikasi kebutuhan standardisasi dan interoperabilitas pada layanan berbasis aplikasi. Standar digital yang terukur memudahkan pengawasan internal, pengawasan Ombudsman, dan pembuktian ketika terjadi maladministrasi. Kualitas layanan tidak dapat disempitkan menjadi kecepatan sistem apabila informasi keliru, akses tidak setara, atau mekanisme pemulihan tidak tersedia.

3.5. Hak atas Privasi dan Pelindungan Data Pribadi

Pelayanan digital menghasilkan pemrosesan data yang intensif. Masyarakat dapat menyerahkan identitas, alamat, dokumen keluarga, informasi kesehatan, atau data biometrik. Sebagian termasuk data pribadi spesifik menurut UU PDP. Pemrosesan harus dibatasi pada data yang relevan dengan tujuan layanan. Prinsip minimalisasi data menolak praktik meminta dokumen tambahan tanpa kebutuhan pelayanan atau dasar hukum yang dapat dijelaskan. Pengendali juga harus menjaga akurasi, membatasi masa penyimpanan, dan memastikan data tidak digunakan untuk tujuan lain tanpa dasar pemrosesan yang sah.

UU PDP mengakui hak subjek data, antara lain hak memperoleh informasi tentang identitas pengendali, dasar hukum, dan tujuan pemrosesan; hak memperbarui atau memperbaiki data; hak memperoleh akses dan salinan; serta hak mengakhiri pemrosesan, menghapus, atau memusnahkan data dalam kondisi yang ditentukan undang-undang. Hak tersebut perlu diterjemahkan menjadi prosedur yang dapat digunakan. Pengendali tidak cukup mencantumkan kebijakan privasi yang panjang. Harus tersedia kanal permintaan, verifikasi yang proporsional, tenggat penanganan, dan pemberitahuan hasil.

Pasal 20 UU PDP menyediakan beberapa dasar pemrosesan, termasuk persetujuan, pemenuhan perjanjian, kewajiban hukum, kepentingan vital, kepentingan umum atau pelayanan publik, serta kepentingan sah lainnya sesuai syarat undang-undang. Bagi badan publik, dasar pelayanan publik dapat relevan, tetapi tidak dapat digunakan sebagai alasan

umum untuk mengumpulkan semua jenis data. Pengendali harus menjelaskan hubungan antara data yang diminta, tujuan layanan, kewenangan, dan peraturan yang menjadi dasar. Apabila tujuan berubah, dasar pemrosesan dan kewajiban pemberitahuan kepada subjek data perlu dinilai kembali.

Integrasi data antarlembaga dapat mengurangi pengulangan pengisian, tetapi pertukaran data harus memiliki tujuan, dasar kewenangan, kategori data, penerima, dan batas penggunaan yang jelas. Akses internal perlu dibatasi berdasarkan tugas dan kebutuhan serta dicatat agar dapat diaudit. Pengamanan mencakup pengendalian akses, autentikasi, enkripsi sesuai risiko, pencadangan, pengujian keamanan, pengelolaan kerentanan, dan pelatihan pegawai. Penggunaan vendor tidak menghapus tanggung jawab badan publik sebagai pengendali apabila badan publik menentukan tujuan dan kendali pemrosesan. Kontrak harus mengatur kerahasiaan, keamanan, audit, subprosesor, penanganan insiden, serta penghapusan atau pengembalian data.

Pasal 46 UU PDP mewajibkan pemberitahuan tertulis atas kegagalan pelindungan data kepada subjek data dan lembaga yang berwenang paling lambat 3 x 24 jam sejak kegagalan diketahui. Pemberitahuan harus menjelaskan data yang terungkap, waktu dan cara kegagalan, serta upaya penanganan dan pemulihan. Wau et al. (2025) menyoroti pentingnya pemberitahuan insiden, keamanan informasi, dan pemulihan data pada aplikasi SATUSEHAT. Pemulihan tidak cukup dilakukan dengan mengaktifkan kembali aplikasi; penyelenggara perlu menjelaskan dampak, mengurangi risiko penyalahgunaan, dan memulihkan hak masyarakat yang terdampak.

Pasal 53 UU PDP mewajibkan penunjukan pejabat atau petugas yang menjalankan fungsi pelindungan data dalam kondisi tertentu, termasuk pemrosesan untuk kepentingan pelayanan publik. Putusan MK Nomor 151/PUU-XXII/2024 menyatakan kata "dan" dalam Pasal 53 ayat (1) huruf b inkonstitusional bersyarat sepanjang tidak dimaknai "dan/atau". Penafsiran tersebut penting agar kriteria penunjukan tidak dibaca secara kumulatif sehingga kewajiban pada kondisi pelayanan publik kehilangan daya berlaku. Badan publik perlu menilai kewajiban penunjukan pejabat pelindungan data berdasarkan norma yang telah ditafsirkan MK, bukan hanya menunggu aturan teknis.

PP Nomor 33 Tahun 2026 tentang Peraturan Pelaksanaan UU PDP diundangkan pada 16 Juli 2026 dan mulai berlaku enam bulan setelah diundangkan, yaitu 16 Januari 2027. Pada tanggal pemutakhiran penelitian ini, 6 November 2026, PP tersebut telah diundangkan tetapi belum berlaku efektif. Masa persiapan perlu digunakan badan publik untuk memetakan kegiatan pemrosesan, memperbarui kebijakan privasi, menata hubungan pengendali-prosesor, menyiapkan prosedur pemenuhan hak, dan membangun respons insiden. BPOM (2026) mencatat inventarisasi kegiatan pemrosesan dan persiapan pejabat pelindungan data sebagai bagian dari kesiapan implementasi.

Pengawasan kelembagaan juga menentukan efektivitas perlindungan. Pasal 58 UU PDP mengamanatkan pembentukan lembaga pelindungan data pribadi. Berdasarkan informasi ELSAM pada 4 November 2026, otoritas tersebut belum terbentuk dan rancangan peraturan presiden masih berada dalam proses antarkementerian. Kondisi itu tidak menghapus kewajiban pengendali dan prosesor, tetapi dapat memengaruhi pengawasan, pengaduan, dan sanksi administratif. Utiarahman dan Arief (2026) menempatkan pembentukan lembaga pengawas sebagai bagian dari perlindungan hak warga. Penggunaan sistem otomatis juga perlu disertai penjelasan dan jalur peninjauan manusia ketika keputusan berdampak hukum atau signifikan bagi masyarakat.

3.6. Hak atas Partisipasi, Pengaduan, dan Pemulihan

Partisipasi masyarakat perlu dilakukan sejak perancangan melalui konsultasi publik, uji coba bersama pengguna, evaluasi, dan kanal umpan balik. Kelompok rentan perlu dilibatkan agar standar layanan tidak hanya mencerminkan kebutuhan pengguna yang paling mudah dijangkau. Pengaduan juga harus dapat disampaikan ketika aplikasi utama mengalami gangguan. Kanal pengaduan yang hanya tersedia di dalam aplikasi bermasalah tidak memberi pemulihan yang efektif. Setiap pengaduan perlu memperoleh nomor registrasi, status, batas waktu tanggapan, dan penjelasan hasil.

UU Nomor 25 Tahun 2009 memberi hak kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh tanggapan. Ombudsman Republik Indonesia berwenang mengawasi pelayanan publik dan memeriksa dugaan maladministrasi berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008. Dalam konteks digital, maladministrasi dapat berupa penundaan berlarut akibat sistem yang tidak diperbaiki, penyimpangan prosedur, tidak diberikannya informasi, atau pengalihan tanggung jawab kepada vendor. Azhari, Salami, dan Darnia (2026) menilai bahwa pengawasan preventif atas pelayanan digital masih memerlukan standar khusus dan perhatian terhadap kesetaraan akses.

Pemulihan hak dapat berupa koreksi data, pemrosesan ulang permohonan, pemulihan dokumen, pengembalian biaya yang tidak semestinya, penjelasan keputusan, atau ganti rugi sesuai dasar hukum. Jika gangguan sistem menyebabkan warga kehilangan antrean atau terlambat memperoleh layanan, penyelenggara perlu memastikan masyarakat tidak menanggung akibat kesalahan teknis yang berada di luar kendalinya. Kontrak dengan vendor tidak dapat menghapus kewajiban badan publik terhadap masyarakat. Hubungan internal dengan penyedia teknologi harus mengatur keamanan, audit, pelaporan insiden, dan penghapusan data, tetapi masyarakat tetap harus memperoleh jawaban dari penyelenggara yang bertanggung jawab.

3.7. Kesenjangan Normatif dan Implementatif

Pertama, standar pelayanan yang disusun untuk layanan konvensional belum selalu diterjemahkan menjadi indikator operasional elektronik. Waktu penyelesaian, mekanisme

pengaduan, jaminan keamanan, dan evaluasi perlu disesuaikan dengan karakter sistem digital. Saleha et al. (2025) mengidentifikasi kebutuhan spesifikasi regulasi, standardisasi, aksesibilitas, dan interoperabilitas pada layanan berbasis aplikasi. Kedua, kesenjangan akses dapat menjadikan inovasi sebagai hambatan. Al-Muttaqin dan Nugroho (2025) menunjukkan bahwa layanan digital mempercepat administrasi kependudukan, tetapi kendala teknis dan literasi digital masih muncul. Keberhasilan karenanya tidak cukup diukur dari jumlah transaksi daring.

Ketiga, tata kelola data antarlembaga belum selalu memperlihatkan pembagian tanggung jawab yang mudah dipahami masyarakat. Satu layanan dapat melibatkan instansi pemilik data, instansi pemroses permohonan, pusat data, penyedia aplikasi, dan mitra verifikasi. Jika terjadi kesalahan, warga dapat diarahkan dari satu instansi ke instansi lain. Pengendali data harus ditentukan berdasarkan pihak yang menentukan tujuan dan kendali pemrosesan, bukan semata-mata pihak yang memiliki server. Keempat, pengawasan dan pemulihan memerlukan penguatan. Ombudsman mengawasi maladministrasi, sedangkan lembaga PDP mengawasi kepatuhan pelindungan data; prosedur rujukan antarlembaga perlu mencegah pengaduan terhenti akibat perbedaan kewenangan.

Kelima, literasi digital dan hukum tidak boleh diperlakukan sebagai tanggung jawab individu semata. Pemerintah perlu menjelaskan data yang diminta, tujuan, pengelola, cara menggunakan hak, dan kanal pengaduan. Aji (2022) menegaskan perlunya pendekatan berpusat pada warga dalam membangun keamanan dan kedaulatan data. Edukasi masyarakat penting, tetapi tidak boleh memindahkan beban tanggung jawab dari penyelenggara. Kewajiban utama membangun sistem yang aman, adil, dan dapat diakses tetap berada pada badan publik.

3.8. Model Penguatan Perlindungan Hak Masyarakat

Penelitian ini mengusulkan model perlindungan berbasis lima pilar: akses universal dan nondiskriminasi; transparansi dan kepastian prosedur; privasi dan keamanan data; partisipasi dan pengaduan; serta akuntabilitas dan pemulihan. Kelima pilar bukan hak baru di luar undang-undang, melainkan sintesis kewajiban yang tersebar dalam UUD 1945, UU Pelayanan Publik, peraturan SPBE, dan UU PDP. Model ini dapat digunakan untuk menilai apakah layanan digital memenuhi kewajiban hukum secara menyeluruh.

Pilar akses universal diterapkan melalui desain inklusif, uji aksesibilitas, bantuan petugas, dan kanal alternatif. Penyelenggara perlu memetakan pengguna serta mengidentifikasi kelompok yang berpotensi tidak terlayani sebelum aplikasi diluncurkan. Persyaratan teknis harus proporsional. Jika proses tidak dapat diselesaikan daring karena keterbatasan perangkat atau koneksi, warga harus memperoleh jalur bantuan tanpa kehilangan hak atau antrean. Indikatornya dapat mencakup tingkat aksesibilitas, permohonan gagal,

ketersediaan kanal bantuan, dan waktu penyelesaian bagi kelompok pengguna yang berbeda.

Pilar transparansi dan kepastian prosedur memerlukan standar layanan elektronik yang mudah ditemukan. Setiap layanan perlu menampilkan persyaratan, dasar hukum, waktu, biaya, tahapan, status, pejabat penanggung jawab, dan cara mengajukan keberatan. Sistem harus menghasilkan tanda terima dan jejak proses yang dapat diakses masyarakat. Penolakan atau perubahan status perlu disertai alasan dan dasar hukum. Keputusan otomatis yang berdampak signifikan harus menyediakan jalur peninjauan manusia agar teknologi tidak menghasilkan keputusan yang tidak dapat dijelaskan.

Pilar privasi dan keamanan memerlukan inventarisasi pemrosesan, penetapan dasar hukum, pembatasan tujuan, minimalisasi data, pengendalian akses, retensi, dan penghapusan. Instansi perlu memetakan peran pengendali atau prosesor serta menata hubungan dengan vendor. Penunjukan pejabat pelindungan data harus mengikuti Pasal 53 UU PDP sebagaimana dimaknai Putusan MK Nomor 151/PUU-XXII/2024. Menjelang berlakunya PP 33/2026, badan publik perlu menyiapkan pencatatan pemrosesan, prosedur pemenuhan hak, dan penanganan insiden.

Pilar partisipasi dan pengaduan mengharuskan penyelenggara melibatkan masyarakat dalam perancangan dan evaluasi. Kanal pengaduan harus tersedia di luar aplikasi utama, dengan nomor tiket, status, tenggat, dan hasil penyelesaian. Pilar akuntabilitas dan pemulihan menuntut penanggung jawab yang jelas, prosedur kesinambungan layanan, pencatatan insiden, pemulihan data, pemberitahuan, dan tindakan korektif. Kontrak vendor harus memungkinkan audit dan memastikan data tidak digunakan di luar instruksi. Pengawasan perlu menilai proses dan hasil, bukan hanya keberadaan aplikasi.

Model lima pilar diterapkan sepanjang siklus layanan. Pada tahap perencanaan, instansi memetakan pengguna, tujuan, dasar hukum, jenis data, serta risiko akses dan keamanan. Pada tahap pengembangan, instansi menerapkan aksesibilitas, keamanan sejak desain, uji pengguna, dan pengendalian akses. Pada tahap operasi, instansi memantau ketersediaan sistem, waktu penyelesaian, pengaduan, dan insiden. Pada tahap evaluasi, instansi memublikasikan kinerja agregat dan memperbaiki masalah. Keberhasilan perlu diukur melalui pemenuhan hak, bukan hanya jumlah aplikasi atau transaksi: aksesibilitas, kepastian waktu, kepatuhan PDP, kecepatan pengaduan, dan tindakan korektif.

3.9. Penilaian Risiko dan Pengamanan Sejak Perancangan

UU PDP tidak hanya mewajibkan pengendali menjaga data setelah sistem berjalan, tetapi juga mengharuskan penilaian risiko sebelum pemrosesan tertentu dilakukan. Pasal 34 mengatur penilaian dampak pelindungan data pribadi apabila pemrosesan berpotensi menimbulkan risiko tinggi terhadap subjek data. Risiko tinggi dapat muncul, antara lain, ketika pemrosesan menggunakan teknologi baru, melibatkan data pribadi spesifik,

dilakukan dalam skala besar, memantau subjek secara sistematis, atau menghasilkan keputusan otomatis yang berdampak hukum maupun signifikan. Pelayanan publik digital sering memenuhi satu atau beberapa karakter tersebut, terutama pada layanan kesehatan, bantuan sosial, kependudukan, dan verifikasi biometrik. Oleh karena itu, penilaian dampak tidak seharusnya diperlakukan sebagai formalitas yang hanya dilakukan setelah terjadi insiden.

Penilaian dampak perlu menjelaskan tujuan pemrosesan, kebutuhan data, dasar hukum, kelompok subjek data, alur pertukaran data, jangka waktu penyimpanan, pihak yang memperoleh akses, serta kemungkinan akibat bagi masyarakat apabila terjadi penyalahgunaan atau kegagalan keamanan. Pengendali kemudian menilai apakah data yang dikumpulkan benar-benar diperlukan dan apakah tujuan yang sama dapat dicapai dengan data yang lebih sedikit atau cara yang lebih aman. Hasil penilaian harus memuat risiko, langkah mitigasi, penanggung jawab, serta keputusan apakah pemrosesan dapat dilanjutkan. Untuk layanan yang melibatkan beberapa instansi, penilaian sebaiknya dilakukan secara terkoordinasi agar risiko yang muncul pada titik pertukaran data tidak luput dari perhatian.

Prinsip pengamanan sejak perancangan dan pengaturan bawaan yang melindungi privasi dapat digunakan sebagai pendekatan operasional untuk memenuhi kewajiban tersebut. Pengaturan awal aplikasi sebaiknya tidak mengaktifkan pengumpulan data tambahan, pelacakan, atau pembagian data yang tidak diperlukan. Hak akses pegawai perlu diberikan berdasarkan tugas, sedangkan akses administrator dan vendor harus dibatasi, dicatat, dan diaudit. Sistem juga harus memiliki mekanisme pencadangan, pemulihan, pengujian kerentanan, serta prosedur penghentian akses ketika pegawai atau vendor tidak lagi berwenang. Pirdaus et al. (2026) menekankan pentingnya batas kewenangan dan kerahasiaan data warga dalam administrasi desa digital. Prinsip yang sama relevan bagi layanan digital pada tingkat pusat dan daerah.

Pengadaan teknologi perlu memasukkan persyaratan pelindungan data dan kesinambungan layanan sejak tahap perencanaan. Dokumen pengadaan dan kontrak harus menjelaskan siapa pengendali dan prosesor, tujuan pemrosesan, lokasi dan pengelolaan data, penggunaan subprosesor, standar keamanan, hak audit, pelaporan insiden, pengembalian data, serta penghapusan setelah kontrak berakhir. Badan publik juga perlu menghindari ketergantungan yang membuat data atau layanan tidak dapat dipindahkan ketika kontrak berakhir. Penilaian vendor tidak cukup berdasarkan harga dan kemampuan teknis, tetapi perlu memperhatikan rekam jejak keamanan, kapasitas respons insiden, dan kesediaan memenuhi instruksi pengendali. Dengan demikian, pengadaan menjadi instrumen pencegahan risiko, bukan sumber ketergantungan baru.

3.10. Pertanggungjawaban Hukum dan Pemulihan Hak

Pertanggungjawaban dalam pelayanan publik digital memiliki dua lapisan yang saling berkaitan. Pertama, tanggung jawab penyelenggara pelayanan untuk memenuhi standar, memberi informasi, menyelesaikan permohonan, dan menangani pengaduan. Kedua, tanggung jawab pengendali atau prosesor data untuk mematuhi UU PDP selama data dikumpulkan, digunakan, disimpan, dibagikan, dan dihapus. Satu peristiwa dapat melibatkan kedua lapisan tersebut. Misalnya, kegagalan sistem yang menyebabkan dokumen kependudukan tidak dapat diakses dapat menjadi masalah kualitas pelayanan, sedangkan pengungkapan data akibat akses yang tidak sah dapat sekaligus menjadi persoalan pelindungan data. Pemisahan fungsi pengawasan tidak boleh membuat masyarakat harus menanggung beban menentukan sendiri instansi mana yang bertanggung jawab.

Penggunaan pihak ketiga tidak menghapus pertanggungjawaban badan publik. Apabila badan publik menentukan tujuan dan cara pemrosesan, badan publik tetap memiliki kedudukan sebagai pengendali meskipun aplikasi dikembangkan atau dioperasikan vendor. Kontrak dapat mengatur pembagian tanggung jawab antara instansi dan penyedia, tetapi tidak boleh menghalangi masyarakat meminta penjelasan, koreksi, atau pemulihan dari penyelenggara yang berwenang. Pengawasan internal perlu memastikan bahwa pejabat pengadaan, unit teknologi informasi, unit pelayanan, dan pejabat pelindungan data memiliki pembagian tugas yang jelas. Matheus dan Gunadi (2023) menyoroti kebutuhan lembaga pengawas yang efektif; pada tingkat instansi, kebutuhan tersebut perlu dilengkapi dengan fungsi kepatuhan dan audit yang dapat bekerja secara nyata.

Jalur pemulihan perlu disesuaikan dengan jenis pelanggaran. Untuk kesalahan data, masyarakat harus dapat meminta koreksi dan memperoleh konfirmasi bahwa perubahan telah diterapkan pada sistem terkait. Untuk kegagalan pelayanan, penyelenggara dapat diwajibkan memproses ulang permohonan, mengembalikan antrean, memperpanjang tenggat, atau memulihkan dokumen. Untuk pelanggaran data pribadi, subjek data dapat menggunakan hak yang diberikan UU PDP, termasuk mengajukan gugatan dan memperoleh ganti rugi sesuai Pasal 12. UU PDP juga mengatur sanksi administratif dalam Pasal 57 serta ketentuan pidana untuk perbuatan tertentu. Penerapan sanksi harus memperhatikan unsur pelanggaran, kewenangan lembaga, dan prosedur hukum yang berlaku.

Pemulihan yang efektif memerlukan bukti dan jejak audit. Sistem harus menyimpan catatan waktu pengajuan, perubahan data, akses pengguna internal, pengiriman ke instansi lain, keputusan, dan tindakan pemulihan. Catatan tersebut perlu dilindungi dari perubahan tanpa otorisasi dan dapat digunakan untuk pemeriksaan internal maupun pengawasan eksternal. Ketika terjadi insiden, penyelenggara perlu mengamankan bukti, membatasi dampak, mengidentifikasi subjek yang terdampak, menyampaikan

pemberitahuan sesuai tenggat, memulihkan layanan, serta memastikan data yang dipulihkan akurat. Wau et al. (2025) memperlihatkan bahwa pemulihan data pada layanan kesehatan digital tidak dapat dipisahkan dari kejelasan komunikasi dan tanggung jawab penyelenggara.

Koordinasi antara penyelenggara, Ombudsman, dan lembaga pelindungan data harus dirancang agar pengaduan dapat diteruskan tanpa membebani pelapor. Ombudsman dapat menilai aspek maladministrasi dan mutu pelayanan, sedangkan otoritas pelindungan data berwenang mengawasi kepatuhan terhadap UU PDP sesuai mandatnya. Pengaduan yang memuat kedua jenis persoalan seharusnya dapat ditangani melalui mekanisme rujukan yang jelas, dengan tetap memberi informasi kepada masyarakat mengenai status dan instansi yang menangani. Azhari et al. (2026) menekankan pentingnya pengawasan preventif atas layanan digital. Pengawasan preventif akan lebih efektif apabila hasil pengaduan dan audit digunakan untuk memperbaiki desain sistem, standar pelayanan, serta kontrak penyedia teknologi.

Tabel 2. Matriks penguatan perlindungan hak masyarakat

Hak	Dasar hukum	Kewajiban penyelenggara	Risiko dan pemulihan
Akses setara	UUD 1945; UU 25/2009; UU 8/2016	Desain aksesibel, bantuan petugas, kanal alternatif, persyaratan proporsional.	Koreksi hambatan, bantuan, dan layanan alternatif.
Informasi dan kepastian	UU 25/2009 Pasal 18, 21, 23; UU 14/2008	Publikasi syarat, biaya, waktu, status, alasan keputusan, penanggung jawab.	Keberatan, pengaduan, peninjauan keputusan.
Privasi dan keamanan	UU 27/2022; PP 71/2019; PP 33/2026	Dasar pemrosesan sah, minimalisasi, keamanan, pencatatan, pejabat PDP.	Akses/koreksi/penghapusan sesuai syarat, notifikasi insiden, pemulihan.
Partisipasi dan pengaduan	UU 25/2009; UU 37/2008	Konsultasi, kanal pengaduan di luar	Pengaduan internal, Ombudsman, tindakan korektif.

		aplikasi, nomor tiket, tenggat.	
Akuntabilitas dan pemulihan	UU 25/2009; UU 27/2022; UU 30/2014	Penanggung jawab, log audit, prosedur gangguan, tinjauan manusia, audit vendor.	Koreksi data, pemrosesan ulang, pemulihan dokumen, ganti rugi sesuai hukum.

PENUTUP

Perlindungan hak masyarakat dalam pelayanan publik digital telah memiliki dasar hukum yang tersebar dalam UUD 1945, UU Nomor 25 Tahun 2009, PP Nomor 96 Tahun 2012, Perpres Nomor 95 Tahun 2018, UU Nomor 27 Tahun 2022, PP Nomor 71 Tahun 2019, dan peraturan terkait. UU Pelayanan Publik menjamin hak atas standar, informasi, pengawasan, pengaduan, dan perlakuan setara. Kerangka SPBE mengarahkan pemanfaatan teknologi dan integrasi layanan, sedangkan UU PDP mengatur hak subjek data serta tanggung jawab pengendali dan prosesor. Digitalisasi tidak mengurangi kewajiban hukum penyelenggara.

Pemenuhan hak tidak cukup dinilai dari tersedianya aplikasi atau meningkatnya kecepatan administrasi. Hak yang harus dijamin mencakup akses setara, informasi transparan, kepastian prosedur, kualitas layanan, privasi, keamanan data, partisipasi, pengaduan, dan pemulihan. Tantangan utama meliputi kesenjangan infrastruktur dan literasi, belum seragamnya standar elektronik, ketidakjelasan peran dalam pertukaran data, risiko keamanan, serta keterbatasan pengawasan. Putusan MK Nomor 151/PUU-XXII/2024 memperjelas pemaknaan kewajiban pejabat pelindungan data. PP Nomor 33 Tahun 2026 telah diundangkan dan akan berlaku pada 16 Januari 2027; badan publik perlu menyiapkan tata kelola sebelum tanggal tersebut.

Penelitian merekomendasikan model pelayanan publik digital berbasis lima pilar: akses universal, transparansi dan kepastian prosedur, privasi dan keamanan data, partisipasi dan pengaduan, serta akuntabilitas dan pemulihan. Setiap instansi perlu menetapkan standar layanan elektronik, menyediakan kanal bantuan dan alternatif nondigital, memetakan pemrosesan data, menunjuk pejabat pelindungan data sesuai hukum, mengatur tanggung jawab vendor, mencatat insiden, serta menyediakan koreksi dan keberatan. Integrasi sistem harus disertai pembatasan akses data dan pengawasan yang efektif. Dengan demikian, transformasi digital menjadi sarana pemenuhan kewajiban negara, bukan sumber hambatan baru bagi warga.

DAFTAR PUSTAKA

Adara, K. E., Priyanti, E., & Rizki, M. F. (2026). Mengkaji pengalaman masyarakat Desa Pucung dalam mengakses layanan publik berbasis digital: Studi naratif. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 4(3), 10433–10452. https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14417

Aji, M. P. (2022). Sistem keamanan siber dan kedaulatan data di Indonesia dalam perspektif ekonomi politik (studi kasus perlindungan data pribadi). Jurnal Politica, 13(2), 222–238. https://doi.org/10.22212/jp.v13i2.3299

Al-Muttaqin, F. A., & Nugroho, R. A. (2025). Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in Indonesia's local government. JAKPP, 11(1), 1–16. https://doi.org/10.31947/jakpp.v11i1.11802

Anggen Suari, K. R., & Sarjana, I. M. (2023). Menjaga privasi di era digital: Pelindungan data pribadi di Indonesia. Jurnal Analisis Hukum, 6(1), 132–142. https://doi.org/10.38043/jah.v6i1.4484

Azhari, I., Salami, M. K., & Darnia, M. E. (2026). Analisis yuridis pengawasan preventif Ombudsman terhadap pelayanan publik berbasis digital untuk mencegah maladministrasi. Riau Law Journal, 10(1), 112–126. https://doi.org/10.30652/9h2aje56

Badan Pengawas Obat dan Makanan. (2026, 15 September). BPOM perkuat kesiapan penerapan pelindungan data pribadi. https://pusdatin.pom.go.id/berita/bpom-perkuat-kesiapan-pelindungan-data-pribadi

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Sosio Yustisia, 3(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

ELSAM. (2026, 4 November). Otoritas PDP belum terbentuk, siapa awasi kebocoran data pribadi? https://www.elsam.or.id/kebebasan-dasar/otoritas-pdp-belum-terbentuk--siapa-awasi-kebocoran-data-pribadi-

Fadillah, N., & Mursyidah, L. (2024). Digital public services in Indonesia show high satisfaction and adaptation challenges remain. Indonesian Journal of Cultural and Community Development, 15(3), 234–248. https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1105

Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

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

Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Indonesia. (2016). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Indonesia. (2023). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Indonesia. (2026). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2026 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 88.

Iswandari, B. A. (2022). Jaminan keamanan data pribadi warga negara dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan berbasis elektronik (e-government). Dharmasisya, 2(1), 75–86. https://scholarhub.ui.ac.id/dharmasisya/vol2/iss1/6

Kolyubi, A., Amiruddin, S., & Riswanda. (2024). Aksesibilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas pada pemerintah daerah Kabupaten Tangerang. Jurnal Ilmu Administrasi Negara AsIAN, 12(1), 106–115. https://doi.org/10.47828/jianaasian.v12i1.198

Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2024). Putusan Nomor 151/PUU-XXII/2024.

Matheus, J., & Gunadi, A. (2023). Pembentukan lembaga pengawas pelindungan data pribadi di era ekonomi digital: Kajian perbandingan dengan KPPU. JUSTISI, 10(1), 20–35. https://doi.org/10.33506/jurnaljustisi.v10i1.2757

Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. The World of Public Administration Journal, 6(1), 1–10. https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040

Pirdaus, R., Yandi, & Agustina, E. (2026). The role of village government in ensuring citizens' personal data confidentiality in digital administrative services. Journal of Law, Politic and Humanities, 7(1), 1–15. https://doi.org/10.38035/jlph.v7i1.4005

Pratama, M. R., Tualeka, S. H., & Prasetya, A. (2024). A symphony of digital public service innovation in Indonesia: Evidence from Indonesia Public Service Innovation Competition 2014–2022. Jurnal Studi Pemerintahan, 15(1), 21–42. https://doi.org/10.18196/jsp.v15i1.342

Rahmatullah, & Umarama, S. (2024). Tinjauan yuridis digitalisasi pelayanan publik pemerintahan desa di wilayah kepulauan. PAPATUNG, 7(2), 1–10. https://doi.org/10.54783/japp.v7i2.1082

Saleha, V. M. M., Lodan, K. T., & Dompak, T. (2025). Analisis kerangka regulasi pelayanan publik berbasis aplikasi di Indonesia: Menuju pelayanan yang berkualitas. Jurnal Progress Administrasi Publik, 5(1), 21–30. https://doi.org/10.37090/jpap.v5i1.2289

Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis faktor transformasi digital pelayanan publik pemerintah di era pandemi. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 10(4), 883–892. https://doi.org/10.25126/jtiik2023107059

Utiarahman, R. A., & Arief, S. A. (2026). Prospektifitas pembentukan lembaga perlindungan data pribadi dalam perspektif perlindungan hak warga negara. PERAHU, 14(1). https://doi.org/10.51826/perahu.v14i1.1860

Wau, H. S. M., Aspan, H., & Sumarno. (2025). Pelindungan hukum data pribadi pasca pembaruan aplikasi SATUSEHAT dalam perspektif pelindungan data pribadi di Indonesia. LAWYER: Jurnal Hukum, 3(1), 11–24. https://doi.org/10.58738/lawyer.v3i1.772