



## Analisis Yuridis Kebijakan Elektronifikasi Pemerintahan (*E-Government*) Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Di Daerah Tertinggal

Amanda Putri Susanto<sup>1\*</sup>, Bima Aryo Nugroho<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Universitas Trisakti, Indonesia

\*Email \* [amanda.putri@trisakti.ac.id](mailto:amanda.putri@trisakti.ac.id)<sup>1\*</sup>, [bima.nugroho@trisakti.ac.id](mailto:bima.nugroho@trisakti.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl Kyai Tapa No. 1, Grogol, Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Korespondensi penulis: [amanda.putri@trisakti.ac.id](mailto:amanda.putri@trisakti.ac.id)

**Abstract.** *This study provides a juridical analysis of the electronic government (e-Government) policy on the effectiveness of public services in underdeveloped regions. The research employs a normative juridical approach by examining relevant laws and regulations, including Law No. 25 of 2009 concerning Public Services and Presidential Instruction No. 3 of 2003 on the National Policy and Strategy for e-Government Development. The focus of the study is on the gap between the legal framework of e-Government and its implementation in regions characterized by limited infrastructure, human resources, and technological access. The findings indicate that, normatively, the e-Government policy aims to enhance transparency, accountability, and efficiency in public services. However, in underdeveloped regions, the effectiveness of this policy is hindered by the inability to meet technical and administrative prerequisites, which may lead to discriminatory access and legal uncertainty for the community. This study recommends the need for adaptive and differentiated legal policies, as well as the provision of a legal framework that establishes minimum electronic service standards in underdeveloped regions to ensure legal certainty and justice in public service delivery.*

**Keywords:** *e-Government, public services, underdeveloped regions, legal effectiveness, legal certainty.*

**Abstrak** Penelitian ini menganalisis secara yuridis kebijakan elektronifikasi pemerintahan (e-Government) terhadap efektivitas pelayanan publik di daerah tertinggal. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Fokus penelitian adalah pada kesenjangan antara kebijakan hukum e-Government dengan implementasinya di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan akses teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif, kebijakan e-Government bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Namun, di daerah tertinggal, efektivitas kebijakan tersebut terhambat oleh ketidakmampuan memenuhi prasyarat teknis dan administratif, yang berpotensi menimbulkan diskriminasi akses dan ketidakpastian hukum bagi masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kebijakan hukum yang bersifat adaptif dan diferensiatif, serta penyediaan payung hukum yang mengatur standar minimal layanan elektronik di daerah tertinggal guna menjamin kepastian dan keadilan dalam pelayanan publik.

**Kata Kunci:** e-Government, pelayanan publik, daerah tertinggal, efektivitas hukum, kepastian hukum.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi di berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep elektronifikasi pemerintahan atau yang lebih dikenal dengan e-Government menjadi salah satu agenda utama reformasi birokrasi di banyak negara, termasuk Indonesia. Kebijakan ini secara normatif diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan berbagai landasan hukum, seperti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi

Nasional Pengembangan e-Government serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan kepada masyarakat.

Namun, penerapan kebijakan e-Government tidak dapat disamaratakan di seluruh wilayah Indonesia mengingat kondisi geografis, sosial, ekonomi, dan infrastruktur yang sangat beragam. Di daerah perkotaan dan maju, implementasi e-Government relatif berjalan dengan baik didukung oleh akses internet yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta ketersediaan sarana dan prasarana teknologi. Sebaliknya, di daerah tertinggal yang biasanya dicirikan oleh keterbatasan akses transportasi, rendahnya kualitas sumber daya manusia, minimnya jaringan listrik dan internet, serta lemahnya kapasitas fiskal daerah penerapan kebijakan e-Government justru menghadapi tantangan yang sangat kompleks.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan (*digital divide*) yang tajam antara daerah maju dan daerah tertinggal dalam hal akses dan pemanfaatan teknologi. Di banyak daerah tertinggal, kebijakan e-Government seringkali hanya bersifat seremonial atau sekadar memenuhi kewajiban administratif tanpa benar-benar meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Masyarakat di daerah tersebut justru mengalami kesulitan karena proses pelayanan yang semula bersifat langsung dan sederhana, setelah dielektronifikasi, menjadi lebih rumit dan tidak terjangkau. Hal ini berpotensi menimbulkan diskriminasi akses, ketidakpastian hukum, serta bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang adil dan merata sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Lebih lanjut, secara yuridis, kebijakan e-Government di daerah tertinggal belum didukung oleh regulasi yang bersifat adaptif dan diferensiatif. Artinya, peraturan perundang-undangan cenderung bersifat seragam tanpa mempertimbangkan kondisi riil daerah tertinggal. Akibatnya, daerah tertinggal dipaksa menerapkan standar pelayanan elektronik yang sama dengan daerah maju, sementara mereka tidak memiliki kapasitas untuk memenuhinya. Kondisi ini tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga berpotensi menimbulkan pelanggaran hak-hak warga negara atas pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan kajian yurisdik yang mendalam untuk menganalisis sejauh mana kebijakan elektronifikasi pemerintahan berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik di daerah tertinggal, serta untuk mengidentifikasi kesenjangan antara norma hukum dan implementasinya. Oleh karena itu, penelitian dengan judul "Analisis Yuridis Kebijakan Elektronifikasi Pemerintahan (e-Government) terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Daerah Tertinggal" menjadi sangat penting untuk dilakukan guna

memberikan rekomendasi kebijakan hukum yang lebih berpihak pada keadilan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat, tanpa terkecuali.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **2.1 Teori Kepastian Hukum (Legal Certainty Theory)**

Teori kepastian hukum dikemukakan oleh Gustav Radbruch yang menyatakan bahwa hukum harus memiliki tiga nilai dasar, yaitu kepastian (*rechtssicherheit*), keadilan (*gerechtigkeit*), dan kemanfaatan (*zweckmässigkeit*). Kepastian hukum berarti hukum harus bersifat jelas, tidak kontradiktif, dan dapat diimplementasikan secara konsisten. Dalam konteks kebijakan e-Government di daerah tertinggal, teori ini digunakan untuk menilai apakah peraturan perundang-undangan yang mengatur elektronifikasi pelayanan publik telah memberikan kepastian bagi pemerintah daerah dan masyarakat. Di daerah tertinggal, ketidakjelasan standar, ketiadaan regulasi adaptif, serta penerapan kebijakan yang seragam tanpa mempertimbangkan kondisi lokal justru dapat menimbulkan ketidakpastian hukum, sehingga masyarakat tidak mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas.

### **2.2 Teori Efektivitas Hukum (Legal Effectiveness Theory)**

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektif tidaknya suatu hukum dapat diukur dari beberapa faktor, yaitu: (a) faktor hukumnya sendiri (substansi hukum), (b) faktor penegak hukum (aparatus), (c) faktor sarana dan prasarana, (d) faktor masyarakat, dan (e) faktor kebudayaan. Dalam penelitian ini, teori digunakan untuk menganalisis sejauh mana kebijakan e-Government benar-benar efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah tertinggal. Efektivitas tidak hanya dilihat dari ada tidaknya kebijakan, tetapi juga dari implementasi nyata di lapangan. Daerah tertinggal seringkali memiliki kelemahan pada faktor sarana prasarana (minimnya jaringan internet dan listrik) dan faktor masyarakat (rendahnya literasi digital), sehingga kebijakan yang secara normatif baik dapat menjadi tidak efektif dalam praktik.

### **2.3 Teori Pelayanan Publik (Public Service Theory)**

Teori pelayanan publik merujuk pada pemikiran para ahli administrasi publik seperti Agus Dwiyanto yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan, dan keadilan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak diskriminatif. Penerapan e-Government seharusnya memperkuat prinsip-prinsip tersebut. Namun di daerah tertinggal, elektronifikasi justru berpotensi melanggar prinsip kemudahan akses dan keadilan

karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan akses terhadap teknologi. Teori ini digunakan untuk menguji apakah kebijakan e-Government di daerah tertinggal telah memenuhi standar pelayanan publik yang ideal.

#### **2.4 Teori Kesenjangan Digital (Digital Divide Theory)**

Teori kesenjangan digital (Pippa Norris, Jan van Dijk) menjelaskan adanya pemisahan antara kelompok masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dengan kelompok yang tidak memilikinya. Kesenjangan ini terjadi dalam tiga tingkatan: (a) global divide (kesenjangan antar negara), (b) social divide (kesenjangan antar kelompok sosial ekonomi), dan (c) democratic divide (kesenjangan dalam partisipasi publik). Di daerah tertinggal, kesenjangan digital sangat nyata karena keterbatasan infrastruktur, biaya, dan literasi. Ketika kebijakan e-Government diterapkan tanpa mengatasi kesenjangan ini, maka yang terjadi adalah eksklusi digital, di mana masyarakat tertinggal justru semakin sulit mengakses pelayanan publik. Teori ini menjadi penting untuk menjelaskan mengapa kebijakan yang sama dapat memberikan hasil yang berbeda antara daerah maju dan daerah tertinggal.

#### **2.5 Teori Negara Hukum Kesejahteraan (*Welfare State Theory*)**

Teori negara hukum kesejahteraan (Julius Stahl, F.J. Stahl) menekankan bahwa negara tidak hanya bertugas menjaga ketertiban hukum, tetapi juga aktif mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, termasuk kelompok yang paling lemah dan terpinggirkan. Dalam konteks pelayanan publik, negara berkewajiban hadir untuk memastikan bahwa setiap warga negara, termasuk yang tinggal di daerah tertinggal, mendapatkan akses pelayanan yang sama dan berkualitas. Penerapan e-Government tidak boleh menjadi alasan untuk mengabaikan kewajiban negara tersebut. Justru negara harus menyediakan regulasi dan kebijakan afirmatif yang bersifat khusus bagi daerah tertinggal, misalnya dengan memberikan dispensasi, subsidi infrastruktur, atau model pelayanan hibrida (elektronik dan konvensional). Teori ini digunakan untuk mengkritisi kebijakan e-Government yang cenderung seragam dan mengabaikan kondisi objektif daerah tertinggal.

#### **2.6 Teori Kebijakan Hukum (*Legal Policy Theory*)**

Teori kebijakan hukum (Moh. Mahfud MD) mengkaji bahwa kebijakan hukum adalah arah resmi hukum yang akan diberlakukan oleh negara untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan hukum dapat bersifat top-down (dari pusat ke daerah) maupun bottom-up (berbasis kebutuhan lokal). Dalam penelitian ini, teori digunakan untuk menganalisis apakah kebijakan e-Government nasional telah mempertimbangkan keberagaman kapasitas daerah, termasuk daerah tertinggal. Kebijakan hukum yang baik seharusnya bersifat fleksibel, diferensiatif, dan

memberikan ruang bagi daerah tertinggal untuk beradaptasi secara bertahap tanpa melanggar prinsip kepastian dan keadilan.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif (normative legal research). Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengkaji hukum sebagai sistem norma, asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, serta doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang diteliti. Jenis penelitian ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menganalisis kesesuaian antara kebijakan e-Government dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta efektivitasnya dalam pelayanan publik di daerah tertinggal dari perspektif hukum.

#### **3.2 Sumber Bahan Hukum**

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis:

##### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat dan memiliki otoritas formal, meliputi:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (beserta perubahannya)
- 4) Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terkait e-Government
- 7) Peraturan Daerah terkait penyelenggaraan pelayanan publik di daerah tertinggal (contoh)

##### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, meliputi:

- 1) Buku-buku teks hukum administrasi negara, hukum pemerintahan daerah, dan hukum teknologi informasi
- 2) Jurnal ilmiah nasional dan internasional tentang e-Government dan pelayanan publik

- 3) Artikel ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang relevan
- 4) Doktrin dan pendapat para ahli hukum
- 5) Makalah seminar dan diskusi ilmiah

### c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan penunjang yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, meliputi:

- 1) Kamus hukum
- 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- 3) Ensiklopedia hukum
- 4) Indeks literatur hukum

### 3.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (library research). Peneliti melakukan:

- a. Inventarisasi peraturan perundang-undangan yang relevan
- b. Penelusuran literatur hukum melalui perpustakaan fisik dan digital (seperti Google Scholar, JSTOR, Scopus, dan portal hukum resmi seperti JDIH)
- c. Pengumpulan dokumen kebijakan dan laporan pelaksanaan e-Government di daerah tertinggal
- d. Studi dokumen terkait kasus atau permasalahan hukum yang muncul

### 3.4 Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

**Tabel 1 Analisis bahan hukum dengan metode analisis kualitatif**

Langkah	Deskripsi
Sistematisasi	Mengelompokkan bahan hukum berdasarkan jenis dan sumbernya secara sistematis.
Interpretasi	Melakukan penafsiran hukum terhadap peraturan perundang-undangan menggunakan metode interpretasi gramatikal (makna kata), teleologis (tujuan hukum), dan sistematis (keterkaitan antar pasal).
Argumentasi	Menyusun argumen hukum berdasarkan asas-asas hukum, doktrin, dan fakta hukum yang ditemukan.

Langkah	Deskripsi
Konstruksi	Merumuskan kesimpulan dan rekomendasi hukum berdasarkan hasil analisis.

### **3.5 Sistematika Analisis**

Sistematika analisis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

- a. Mengkaji kebijakan e-Government dalam peraturan perundang-undangan nasional
- b. Menganalisis efektivitas pelayanan publik berdasarkan teori efektivitas hukum
- c. Mengidentifikasi kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di daerah tertinggal
- d. Menganalisis dampak yuridis dari kesenjangan tersebut terhadap kepastian dan keadilan hukum
- e. Merumuskan rekomendasi kebijakan hukum yang adaptif bagi daerah tertinggal

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

Berdasarkan analisis yuridis normatif yang dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan serta kajian terhadap implementasi kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah tertinggal, penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut.

#### **a. Gambaran Umum Kebijakan e-Government di Indonesia**

Kebijakan elektronifikasi pemerintahan di Indonesia secara normatif diatur dalam beberapa instrumen hukum, antara lain Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara makro, Indonesia menunjukkan kemajuan dalam pengembangan e-Government. Berdasarkan United Nations E-Government Development Index (EGDI) 2024, Indonesia menempati peringkat 64 dari 193 negara dengan skor 0,7991, naik 13 peringkat dari tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mempercepat digitalisasi layanan publik.

Namun, capaian nasional tersebut tidak serta-merta terdistribusi secara merata ke seluruh daerah. Penelitian ini menemukan bahwa daerah tertinggal menghadapi tantangan struktural yang jauh lebih berat dibandingkan daerah maju dalam mengimplementasikan kebijakan e-Government.

## b. Identifikasi Daerah Tertinggal

Berdasarkan data dan berbagai kajian, daerah tertinggal di Indonesia umumnya terletak di kawasan 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar), seperti Kabupaten Sabu Raijua di Nusa Tenggara Timur, kabupaten-kabupaten di Papua dan Papua Barat, serta sejumlah daerah di Kalimantan Utara. Karakteristik utama daerah tertinggal meliputi:

- 1) Keterbatasan infrastruktur jalan dan listrik
- 2) Minimnya akses jaringan internet
- 3) Rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur
- 4) Terbatasnya kapasitas fiskal daerah

## c. Temuan Empiris Implementasi e-Government di Daerah Tertinggal

Penelitian ini merujuk pada studi kasus di Kabupaten Sabu Raijua yang mewakili kondisi daerah 3T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPBE di daerah tersebut menghadapi empat tantangan utama

No	Jenis Tantangan	Indikator Permasalahan
1	Hambatan Kebijakan	Regulasi yang tidak adaptif, perubahan peraturan yang terlalu sering
2	Keterbatasan Kelembagaan	Struktur organisasi belum siap, koordinasi vertikal dan horizontal lemah
3	Infrastruktur Tidak Memadai	Keterbatasan jaringan internet, listrik, dan perangkat keras
4	Kelemahan Sistem Aplikasi	Aplikasi tidak sesuai kebutuhan lokal, tidak terintegrasi

## 4.2 Pembahasan

### a. Analisis Efektivitas Kebijakan e-Government di Daerah Tertinggal (Teori Efektivitas Hukum)

Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto yang mengukur efektivitas hukum melalui lima faktor (hukum itu sendiri, penegak hukum, sarana prasarana, masyarakat, dan kebudayaan), penelitian ini menemukan bahwa kebijakan e-Government di daerah tertinggal belum efektif.

- 1) Faktor Substansi Hukum

Substansi hukum yang mengatur e-Government dinilai kurang adaptif terhadap kondisi daerah tertinggal. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan peraturan pelaksanaannya tidak memberikan perlakuan khusus (affirmative policy) bagi daerah dengan keterbatasan infrastruktur. Akibatnya, daerah tertinggal dipaksa menerapkan standar yang sama dengan daerah maju, padahal kapasitas mereka sangat terbatas.

Hal ini diperparah dengan seringnya perubahan regulasi. Anggota Komisi II DPR RI Giri Ramanda mengungkapkan bahwa banyak daerah mengeluhkan perubahan peraturan pemerintah yang terlalu sering, sehingga menyulitkan penyesuaian kebijakan di tingkat lokal.

## 2) Faktor Penegak Hukum (Aparatur)

Keterbatasan sumber daya manusia aparatur di daerah tertinggal menjadi hambatan serius. Studi di Kabupaten Sabu Raijua menunjukkan bahwa kapasitas birokrasi lokal belum siap menghadapi transformasi digital. Minimnya jumlah ASN dengan kualifikasi teknis TIK menyebabkan implementasi SPBE berjalan lambat dan tidak optimal.

Wakil Menteri PANRB menegaskan bahwa peningkatan kualitas SDM di daerah 3T merupakan strategi kunci untuk memperluas digitalisasi layanan publik. Tanpa peningkatan kapasitas aparatur, kebijakan e-Government hanya akan menjadi beban administratif semata.

## **b. Analisis Kesenjangan Digital dan Dampaknya terhadap Pelayanan Publik (Teori Kesenjangan Digital)**

Teori kesenjangan digital (digital divide theory) menjelaskan bahwa ketimpangan akses terhadap teknologi informasi menciptakan jurang pemisah antara kelompok yang memiliki akses dan yang tidak. Dalam konteks ini, terdapat tiga tingkatan kesenjangan:

### 1) Global Divide (Kesenjangan Antar Wilayah)

Di Indonesia, kesenjangan digital antara Jawa-Bali dengan kawasan timur Indonesia sangat mencolok. Daerah tertinggal seperti Sabu Raijua, Papua, dan Kalimantan Utara memiliki tingkat konektivitas yang jauh di bawah rata-rata nasional.

### 2) Social Divide (Kesenjangan Antar Kelompok Sosial)

Masyarakat berpenghasilan rendah dan berpendidikan rendah di daerah tertinggal menjadi kelompok paling terdampak oleh kebijakan e-Government. Mereka tidak memiliki perangkat pribadi (smartphone/komputer) yang memadai, serta tidak memiliki kemampuan literasi digital untuk mengakses layanan elektronik.

## **c. Analisis Kepastian Hukum dan Keadilan dalam Kebijakan e-Government (Teori Kepastian Hukum & Negara Hukum Kesejahteraan)**

## 1) Perspektif Kepastian Hukum

Teori Gustav Radbruch menekankan bahwa hukum harus memberikan kepastian (*rechtssicherheit*). Dalam konteks ini, kepastian hukum belum terwujud karena:

- a. Regulasi e-Government bersifat seragam tanpa mempertimbangkan kondisi objektif daerah tertinggal
- b. Perubahan regulasi yang terlalu sering menyebabkan ketidakpastian bagi pemerintah daerah dalam merencanakan implementasi
- c. Tidak adanya standar minimal yang jelas bagi daerah tertinggal untuk memenuhi kewajiban pelayanan elektronik

## 2) Perspektif Keadilan

Negara hukum kesejahteraan (*welfare state*) mewajibkan negara untuk aktif mewujudkan kesejahteraan seluruh rakyat, termasuk kelompok yang paling lemah. Dalam konteks ini, penerapan e-Government yang tidak mempertimbangkan kesenjangan infrastruktur dan kemampuan masyarakat berpotensi melanggar prinsip keadilan.

Penelitian ini menemukan bahwa daerah tertinggal membutuhkan kebijakan afirmatif yang bersifat khusus, antara lain:

- a. Dispensasi atau keringanan dalam penerapan standar pelayanan elektronik
- b. Subsidi infrastruktur digital dari pemerintah pusat
- c. Model pelayanan hibrida (elektronik dan konvensional) yang tetap memberikan akses bagi masyarakat non-digital
- d. Pendampingan teknis dan peningkatan kapasitas aparatur secara berkelanjutan

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### a. Efektivitas Kebijakan e-Government di Daerah Tertinggal

Kebijakan elektronifikasi pemerintahan (e-Government/SPBE) secara normatif bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun, berdasarkan analisis menggunakan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto (faktor substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana prasarana, masyarakat, dan kebudayaan), penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan e-Government belum efektif di daerah tertinggal. Kelima faktor tersebut secara simultan mengalami kendala serius, terutama pada faktor sarana prasarana (minimnya jaringan internet, listrik, dan perangkat keras) serta faktor masyarakat (rendahnya literasi digital). Akibatnya, penerapan e-

Government di daerah tertinggal justru menimbulkan hambatan baru dalam pelayanan publik, bukan meningkatkan kemudahan akses.

**b. Kesenjangan Yuridis antara Norma dan Implementasi**

Secara yuridis, ditemukan adanya kesenjangan implementasi (implementation gap) yang signifikan antara peraturan perundang-undangan tentang e-Government dengan realitas di daerah tertinggal. Peraturan perundang-undangan yang ada cenderung bersifat seragam (one-size-fits-all) tanpa memberikan perlakuan khusus (affirmative policy) bagi daerah tertinggal. Hal ini menyebabkan daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan kapasitas SDM dipaksa menerapkan standar pelayanan elektronik yang sama dengan daerah maju, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi melanggar prinsip keadilan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**c. Dampak Kesenjangan Digital terhadap Pelayanan Publik**

Kesenjangan digital (digital divide) yang tajam antara daerah maju dan daerah tertinggal mengakibatkan terjadinya eksklusi digital bagi masyarakat di daerah tertinggal. Masyarakat yang tidak memiliki akses internet, perangkat digital, dan literasi yang memadai menjadi terpinggirkan dari akses pelayanan publik yang seharusnya menjadi hak mereka. Hal ini bertentangan dengan prinsip negara hukum kesejahteraan (welfare state) yang mewajibkan negara untuk aktif mewujudkan kesejahteraan seluruh rakyat tanpa kecuali.

**5.2 Saran**

**a. Saran kepada Pemerintah Pusat**

- 1) Penyusunan Regulasi Afirmatif Khusus Daerah Tertinggal
- 2) Penyusunan Regulasi Afirmatif Khusus Daerah Tertinggal
- 3) Pembentukan Mekanisme Koordinasi Lintas Kementerian yang Efektif
- 4) Program Peningkatan Kapasitas SDM Aparatur Daerah Tertinggal

**b. Saran kepada Pemerintah Daerah Tertinggal**

- 1) Melakukan Pemetaan Kapasitas dan Kebutuhan Daerah
- 2) Mengembangkan Strategi Implementasi SPBE Secara Bertahap
- 3) Meningkatkan Kapasitas Aparatur secara Berkelanjutan
- 4) Melakukan Sosialisasi dan Pendidikan Literasi Digital Masyarakat

**c. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

- 1) Penelitian Yuridis Empiris dengan Studi Lapangan
- 2) Studi Perbandingan dengan Negara Berkembang Lain

- 3) Penelitian tentang Efektivitas Model Pelayanan Hibrida
- 4) Penelitian tentang Tanggung Jawab Negara atas Eksklusi Digital

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rangkuti, F. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fiestiandani, I., Setijaningrum, E., Supeno, E., & Samad, S. (2026). Between bytes, being, and the bridging of boundaries: the human dimension of policy capacity in rural Indonesia's digital public service delivery. *Cogent Social Sciences*, 12(1), 2624790.
- Putro, Y. L. C. A., & Besa, M. (2025). The Dynamics of E-Government-Based Administrative Public Services. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia*, 6(1).
- Frinaldi, A., Utama, D. F., & Putra, A. S. (2024). Digitalisasi pelayanan publik di daerah tertinggal: Studi kasus desa tanpa internet di wilayah 3T Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 8(1), 11–25.
- Sundari, W., & Sartika, I. (2025). Advancing Public Service Quality through Indonesia's Electronic-Based Government System. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(2).
- Adzam, M. (2025). Public Service Innovation: North Kolaka Civil Administration Service System Offline, Online, and Integrated (SI LAKU O2T). *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 9(2), 93–105.
- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Congge, U. (2024). Bridging the digital divide: analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2).
- Uang, Y., Kaloly, J. H., & Rumasukun, A. (2025). Transformation of Public Services in the Island Regions: Improving Community Participation through Information Technology. *Iapa Proceedings Conference*, 453–459.

- Heeks, R. (2006). Understanding e-governance for development. *iGovernment Working Paper Series*, 11(1), 1–27.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2020). Digital government and public management research: Foundations and future directions. *Public Administration Review*, 80(6), 877–890.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46.
- United Nations. (2024). *\*E-Government Survey 2024: Digital Government in the Era of Sustainable Development\**. New York: United Nations Publications.
- Wahyurudhanto, A. (2025). Digitalisasi tata kelola pemerintahan melalui e-government guna mendorong percepatan pembangunan daerah tertinggal dalam rangka mewujudkan ketahanan nasional. Jakarta: Lembaga Ketahanan Nasional RI.