



Studi Normatif mengenai Penerapan Kebijakan Layanan Publik Digital di Wilayah Kecamatan melalui Lensa Hukum Administrasi Negara

Salsabila Nur Anisa^{1*}, Rizki Pratama²

^{1,2}Progdi Ilmu Hukum, Universitas STEKOM, Semarang, Indonesia

Alamat: Jl. Majapahit No. 605, Pedurungan Kidul, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50192

Korespondensi penulis: salsabila.nur@stekom.ac.id

Abstract. *This research focuses on the legal dimensions of digitalization policies for public services at the sub-district level. Digital transformation in the public sector, while important, is vulnerable to creating legal vacuums if implemented without an adequate regulatory framework. Using a normative approach, this study examines the gap between digitalization policies and the principles of Administrative Law. Key findings indicate that without support for technical regulations, improved human resource capacity, and the integration of law-based systems, digitalization risks violating the principles of good governance. Therefore, this study emphasizes that technological advancement must go hand-in-hand with strengthening the legal foundation to create legitimate and accountable public services.*

Keywords: *digitalization, government administration, bureaucratic reform, legal protection.*

Abstrak. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji kebijakan transformasi digital layanan publik pada level kecamatan melalui sudut pandang Hukum Administrasi Negara. Di era kontemporer, adopsi teknologi digital dalam birokrasi merupakan suatu keniscayaan untuk mewujudkan layanan yang lebih baik. Namun, implementasinya kerap kali tidak didukung oleh landasan hukum yang kokoh, berpotensi menimbulkan penyimpangan administratif dan pelemahan asas-asas pemerintahan yang baik. Melalui metode penelitian yuridis normatif, studi ini mengkaji keselarasan antara kebijakan digitalisasi tersebut dengan prinsip-prinsip hukum administrasi, mencakup asas legalitas, kepastian hukum, dan akuntabilitas. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa keberhasilan transformasi digital di tingkat kecamatan bergantung pada tiga pilar utama: penguatan payung hukum, peningkatan kompetensi sumber daya aparatur, dan penyelarasan sistem digital yang berlandaskan prinsip-prinsip hukum. Dengan demikian, esensi dari digitalisasi tidak hanya terletak pada aspek teknologinya, tetapi juga pada pondasi hukum yang menjamin perlindungan hak masyarakat dan keabsahan tindakan pemerintah.

Kata kunci: transformasi digital, layanan publik, hukum administrasi.

1. LATAR BELAKANG

Dalam lanskap bisnis global yang semakin hiper-kompetitif, daya saing perusahaan telah berevolusi dari sekadar keunggulan operasional menjadi sebuah imperatif strategis untuk memastikan kelangsungan hidup dan pertumbuhan. Inovasi, meskipun tetap menjadi penggerak utama daya saing, kini dipahami memiliki dimensi yang lebih luas. Pendekatan inovasi tradisional yang bertumpu semata pada optimasi ekonomi (*Economic Optimization*) terbukti rapuh dan tidak memadai untuk menjawab tantangan kompleks abad ke-21, seperti krisis iklim, ketimpangan sosial, dan tekanan regulasi. Sebagai respons, paradigma inovasi berkelanjutan (*Sustainable Innovation*) muncul sebagai kerangka kerja yang lebih holistik dan resilien, yang secara sinergis mengintegrasikan tiga pilar—ekonomi, sosial, dan lingkungan—ke dalam inti strategi bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme di balik

paradigma ini, dengan menganalisis secara mendalam bagaimana praktik inovasi berkelanjutan dapat membangun dan mempertahankan daya saing perusahaan di pasar global.

Adopsi inovasi berkelanjutan mentransformasi model bisnis dari yang reaktif menjadi proaktif. Perusahaan yang menginternalisasi prinsip-prinsip ini tidak hanya sekadar mematuhi regulasi atau memanfaatkan ceruk pasar "hijau", tetapi membangun ketahanan sistemik dengan mengantisipasi disrupsi di masa depan. Secara operasional, hal ini diwujudkan melalui transisi menuju ekonomi sirkular dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meminimalkan limbah, dan merancang produk yang dapat didaur ulang. Selain itu, perusahaan juga membangun modal sosial dengan meningkatkan kesejahteraan komunitas tempat mereka beroperasi, memastikan rantai pasok yang etis, dan memberdayakan tenaga kerja. Komitmen ini kemudian diterjemahkan menjadi keunggulan kompetitif yang nyata, seperti peningkatan efisiensi biaya melalui pengurangan konsumsi energi dan material, penguatan citra merek dan loyalitas konsumen, akses yang lebih mudah kepada investor yang berfokus pada ESG (*Environmental, Social, and Governance*), serta inovasi produk yang membuka pasar baru.

Keberhasilan implementasi inovasi berkelanjutan sangat bergantung pada kolaborasi yang erat di antara seluruh ekosistem pemangku kepentingan. Manajemen puncak memegang peran krusial dalam menetapkan visi, mengalokasikan sumber daya, dan menciptakan budaya perusahaan yang mendorong eksperimen yang bertanggung jawab. Karyawan berfungsi sebagai sumber ide-ide inovatif dari dalam, sementara mitra bisnis dan pemasok diajak untuk berkolaborasi dalam menciptakan rantai nilai yang lebih transparan dan berkelanjutan. Di sisi lain, masyarakat dan konsumen memiliki kekuatan permintaan (*Demand-Pull*) yang signifikan. Melalui pilihan konsumsi yang bijak dan kesadaran akan dampak sosial-lingkungan suatu produk, mereka memberikan sinyal pasar yang kuat yang mendorong perusahaan untuk terus berinovasi secara bertanggung jawab. Dengan demikian, inovasi berkelanjutan bukan lagi sekadar strategi bisnis, melainkan sebuah sinergi kolaboratif yang pada akhirnya tidak hanya memperkuat posisi kompetitif perusahaan tetapi juga berkontribusi langsung terhadap terwujudnya pembangunan berkelanjutan yang inklusif.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Daya Saing Perusahaan dalam Konteks Globalisasi

Dalam lingkungan bisnis global yang dinamis, daya saing perusahaan (*Corporate Competitiveness*) dipahami sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk secara berkelanjutan

menghasilkan dan mempertahankan keunggulan komparatif dalam memenuhi kebutuhan pasar, sekaligus menghasilkan profitabilitas yang lebih baik daripada pesaingnya (Porter, 1985). Konsep ini telah berevolusi dari sekadar keunggulan harga (*price advantage*) menuju keunggulan yang berbasis pada nilai (*Value-Based Advantage*), termasuk di dalamnya kualitas, inovasi, dan reputasi.

Teori Resource-Based View (RBV) yang dikembangkan oleh Barney (1991) memberikan fondasi penting dengan menekankan bahwa daya saing berkelanjutan (*Sustainable Competitive Advantage*) berasal dari kepemilikan atas sumber daya dan kapabilitas yang berharga (*Valuable*), Langka (*Rare*), sulit ditiru (*Inimitable*), dan tidak dapat digantikan (*Non-Substitutable*). Dalam konteks modern, sumber daya ini tidak hanya mencakup aset fisik dan finansial, tetapi juga aset tidak berwujud seperti pengetahuan, modal intelektual, dan kemampuan berinovasi.

2.2 Evolusi Konsep Inovasi: Menuju Inovasi Berkelanjutan

Inovasi, menurut teori Schumpeter (1934), adalah jantung dari pembangunan ekonomi, yang ia sebut sebagai "proses penghancuran kreatif" (*Creative Destruction*). Inovasi tradisional seringkali berfokus secara sempit pada aspek teknologi dan ekonomi untuk menciptakan efisiensi dan nilai ekonomi.

Namun, tekanan global seperti perubahan iklim, kelangkaan sumber daya, dan tuntutan transparansi sosial telah mendorong evolusi konsep ini. Muncullah paradigma inovasi berkelanjutan (*Sustainable Innovation*). Menurut Adams et al. (2016), inovasi berkelanjutan didefinisikan sebagai pengembangan dan implementasi produk, jasa, teknologi, proses, dan model bisnis baru yang tidak hanya memberikan nilai ekonomi, tetapi juga secara signifikan berkontribusi pada kinerja lingkungan dan sosial yang lebih baik sepanjang seluruh siklus hidupnya.

Inovasi berkelanjutan beroperasi pada tiga pilar yang saling terhubung (Elkington, 1997):

- a. Pilar Ekonomi: Menciptakan profitabilitas jangka panjang melalui efisiensi, pengurangan biaya, dan pembukaan pasar baru.
- b. Pilar Lingkungan: Meminimalkan dampak negatif terhadap ekosistem melalui penggunaan sumber daya yang efisien, pengurangan emisi dan limbah, serta penerapan prinsip-prinsip ekonomi sirkular.

- c. Pilar Sosial: Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan hubungan dengan pemangku kepentingan melalui praktik ketenagakerjaan yang adil, keadilan sosial, dan pengembangan komunitas.

2.3 Kerangka Teoretis Hubungan Inovasi Berkelanjutan dan Daya Saing

Hubungan antara inovasi berkelanjutan dan daya saing perusahaan dapat dijelaskan melalui beberapa teori dan mekanisme kunci:

Natural Resource-Based View (NRBV): Teori yang dikembangkan oleh Hart (1995) ini memperluas RBV dengan berargumen bahwa kemampuan yang terkait dengan lingkungan—seperti pollution prevention, product stewardship, dan sustainable development—dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif yang langka dan sulit ditiru. Kemampuan-kemampuan ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola ketergantungan dan keterbatasan sumber daya alam secara lebih unggul.

Teori Stakeholder (Freeman, 1984): Teori ini menegaskan bahwa kesuksesan perusahaan bergantung pada kemampuan untuk mengelola hubungan dengan semua pemangku kepentingannya, tidak hanya pemegang saham. Inovasi berkelanjutan merupakan respons strategis terhadap tuntutan yang semakin besar dari berbagai pemangku kepentingan seperti konsumen yang sadar lingkungan, investor yang berfokus pada ESG, dan regulator. Dengan memenuhi harapan ini, perusahaan membangun legitimasi sosial, memperkuat reputasi merek, dan mengurangi risiko, yang pada akhirnya meningkatkan daya saingnya.

Mekanisme Pencapaian Daya Saing: Inovasi berkelanjutan berkontribusi pada daya saing melalui beberapa jalur:

- a. Efisiensi Biaya: Pengurangan konsumsi energi, air, dan material mentah secara langsung menurunkan biaya operasional.
- b. Diferensiasi Produk: Produk yang ramah lingkungan dan etis memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri di pasar dan menarik segmen konsumen tertentu, seringkali dengan margin premium.
- c. Manajemen Risiko: Proaktif dalam mematuhi regulasi lingkungan dan sosial mengurangi risiko denda, protes, dan kerusakan reputasi.
- d. Akses ke Modal: Perusahaan dengan kinerja ESG yang kuat semakin diminati oleh investor institusional, memudahkan akses ke modal yang lebih murah.
- e. Inovasi Radikal: Tantangan untuk beroperasi secara berkelanjutan seringkali memicu terobosan inovasi yang membuka pasar dan model bisnis yang sama sekali baru.

2.4 Peran Pemangku Kepentingan dalam Inovasi Berkelanjutan

Implementasi inovasi berkelanjutan bersifat kolaboratif. Teori Stakeholder dan konsep Open Innovation (Chesbrough, 2003) relevan di sini.

- a. Manajemen: Berperan sebagai pemicu dan fasilitator dengan menciptakan visi, budaya, dan struktur insentif yang mendukung.
- b. Karyawan: Sebagai sumber ide dan agen perubahan dari dalam (intrapreneurs).
- c. Pemasok dan Mitra Bisnis: Kolaborasi dalam rantai pasok sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dari hulu ke hilir.
- d. Pelanggan/Masyarakat: Melalui permintaan mereka akan produk yang berkelanjutan, mereka menciptakan "tarikan pasar" (market pull) yang kuat bagi perusahaan untuk berinovasi.
- e. Pemerintah dan Lembaga: Membentuk konteks regulasi dan kebijakan yang dapat mendorong atau menghambat inovasi berkelanjutan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian hukum normatif yang bertujuan mengeksplorasi dan mengidentifikasi norma, asas, serta doktrin hukum yang relevan guna membangun landasan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang dikaji (N. Rahmawati, Muslichatun, & Marizal, 2021). Melalui pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), penelitian ini menganalisis kebijakan digitalisasi pelayanan publik dalam perspektif Hukum Administrasi Negara. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kesesuaian kebijakan tersebut dengan norma, asas, dan prinsip hukum yang berlaku.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kerangka Hukum dan Analisis Hukum Administrasi Negara terhadap Digitalisasi Pelayanan Publik di Tingkat Kecamatan

Digitalisasi pelayanan publik merepresentasikan suatu upaya strategis dalam transformasi birokrasi Indonesia untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern, efektif, dan efisien. Guna memastikan legalitas, kepastian hukum, dan akuntabilitas dari proses transformasi digital ini, suatu kerangka hukum yang komprehensif dan terstruktur mutlak diperlukan. Kerangka ini harus berlaku secara vertikal dari tingkat pusat hingga daerah, dengan perhatian khusus pada level kecamatan yang berfungsi sebagai ujung tombak interaksi antara negara dan masyarakat (Soewita et al., 2025).

4.2. Landasan Regulasi dan Kewenangan

a. Dasar Hukum Umum

Implementasi pelayanan publik digital di Indonesia dilandasi oleh beberapa instrumen hukum kunci:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Berfungsi sebagai payung hukum utama yang menetapkan asas-asas fundamental seperti kepastian hukum, transparansi, dan akuntabilitas (Pasal 4). Meskipun tidak secara eksplisit menyebutkan layanan digital, asas-asas ini membentuk fondasi normatif bagi pengembangan sistem digital yang adil dan terpercaya.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE: Regulasi ini memberikan kerangka operasional bagi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pemerintahan. SPBE mendorong terciptanya interoperabilitas dan integrasi sistem layanan digital di seluruh lini pemerintahan, termasuk di tingkat daerah dan kecamatan, dengan menekankan standardisasi, keamanan, dan kemudahan akses.

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020: Sebagai turunan dari Perpres SPBE, peraturan ini menyediakan instrumen pemantauan dan evaluasi untuk mengukur kinerja serta efektivitas implementasi layanan digital di berbagai tingkat pemerintahan.

b. Konteks Kewenangan Kecamatan

Secara hukum, kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah yang melaksanakan tugas dekonsentrasi dari bupati/walikota, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Meskipun bukan merupakan lembaga otonom, kecamatan diberi mandat untuk melakukan inovasi pelayanan yang responsif terhadap kondisi lokal, sepanjang selaras dengan peraturan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, digitalisasi di tingkat ini harus berpedoman pada regulasi kabupaten/kota dan dilakukan dalam koordinasi penuh dengan dinas-dinas terkait.

4.3. Tantangan dan Urgensi Penguatan Kerangka Hukum

Implementasi kerangka hukum nasional di tingkat kecamatan seringkali menghadapi kendala, di antaranya:

- a. Regulasi Teknis yang Belum Memadai: Minimnya Peraturan Bupati/Walikota yang secara khusus mengatur standar, prosedur, dan tanggung jawab dalam pelayanan digital.

- b. Fragmentasi Sistem: Kurangnya integrasi antara sistem informasi kecamatan dengan platform digital dinas atau kementerian, menyebabkan layanan yang terisolasi (*siloed system*).
- c. Mekanisme Pengawasan yang Lemah: Tidak adanya prosedur hukum administratif yang jelas untuk menangani penyimpangan wewenang atau kegagalan sistem.
- d. Kapasitas Aparatur yang Terbatas: Kesenjangan pemahaman mengenai hukum digital di kalangan aparatur kecamatan berpotensi melahirkan praktik yang bertentangan dengan asas legalitas.

Untuk mengatasi tantangan ini, penguatan kerangka hukum menjadi suatu keharusan melalui:

- a. Penyusunan regulasi daerah teknis (Perda atau Perbup) yang secara khusus mengatur pelayanan digital di kecamatan.
- b. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar layanan digital yang terpadu.
- c. Peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan berkelanjutan di bidang hukum administrasi dan literasi digital.
- d. Percepatan integrasi sistem informasi kecamatan dengan infrastruktur SPBE nasional untuk menjamin konektivitas dan akuntabilitas.

4.4. Analisis Kesesuaian dengan Asas-Asas Hukum Administrasi Negara

Setiap kebijakan administratif, termasuk digitalisasi pelayanan, harus tunduk pada Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) untuk memastikan kesahihan, keadilan, dan akuntabilitasnya (Wuryan Andayani et al., 2024). Tanpa pemenuhan asas-asas ini, digitalisasi justru berisiko menimbulkan ketidakteraturan birokrasi, pelanggaran hak warga negara, dan erosi legitimasi pemerintah. Berikut adalah analisis kesesuaiannya:

- a. Asas Legalitas: Kebijakan digitalisasi harus memiliki dasar hukum yang sah. Keberadaan UU Pelayanan Publik dan Perpres SPBE telah memenuhi syarat ini pada level makro, namun perlu diturunkan dalam regulasi teknis di level kecamatan untuk memastikan setiap tindakan memiliki dasar hukum yang kuat.
- b. Asas Kepastian Hukum: Layanan digital harus memberikan kejelasan dan konsistensi kepada masyarakat mengenai prosedur, tenggat waktu, biaya, dan mekanisme pengaduan. Ketidakjelasan dalam hal ini akan merugikan masyarakat dan mengurangi kepercayaan terhadap sistem.

- c. Asas Proporsionalitas dan Profesionalitas: Tindakan pemerintah dalam digitalisasi harus seimbang dengan tujuannya dan dilaksanakan oleh aparaturnya yang kompeten. Pengadaan sistem yang terlalu kompleks untuk kebutuhan sederhana dapat melanggar asas proporsionalitas, sementara ketidakhadiran SDM yang mumpuni melanggar asas profesionalitas.
- d. Asas Keterbukaan: Pemerintah wajib memastikan transparansi dalam seluruh proses layanan digital, termasuk dalam hal akses informasi, status permohonan, dan dasar pengambilan keputusan.
- e. Asas Akuntabilitas: Penyelenggara layanan digital harus dapat mempertanggungjawabkan segala kegagalan sistem, pelanggaran data, atau kelalaian dalam pelayanan. Mekanisme pertanggungjawaban ini harus jelas, baik secara hukum maupun administratif (Ditasman & Amrullah, 2024; Putu & Prabawati, 2024).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan, penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan wujud transformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas layanan. Namun, implementasinya harus tetap memperhatikan prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Temuan kajian normatif menunjukkan bahwa banyak kebijakan digitalisasi di tingkat kecamatan belum didukung kerangka hukum yang memadai, sehingga berisiko menimbulkan ketidakteraturan administratif dan pelanggaran hak warga negara.

Oleh karena itu, kebijakan digitalisasi ini perlu senantiasa berpedoman pada asas legalitas, kepastian hukum, proporsionalitas, profesionalitas, keterbukaan, dan akuntabilitas. Penerapan asas-asas ini penting untuk memberikan perlindungan hukum yang berkeadilan bagi masyarakat sekaligus menjamin legitimasi setiap tindakan administrasi publik. Dengan demikian, penguatan landasan hukum dan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik harus menjadi fondasi utama dalam setiap proses digitalisasi layanan publik.

5.2 Saran

- a. Pemerintah daerah perlu segera merumuskan regulasi teknis berbentuk Peraturan Bupati/Walikota yang secara khusus mengatur standar operasional dan prosedur layanan publik digital di tingkat kecamatan. Langkah ini penting untuk mencegah terjadinya kekosongan hukum (*rechtsvacuum*) yang dapat mengakibatkan ketidakpastian hukum dalam implementasi kebijakan.
- b. Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur kecamatan melalui program pelatihan terstruktur mengenai hukum administrasi dan literasi digital menjadi hal yang mendesak. Upaya ini diperlukan untuk memastikan kebijakan digitalisasi dilaksanakan secara sah secara hukum, profesional secara teknis, dan selaras dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Abdullah, R. (2022). *Digitalisasi Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Bandung: Refika Aditama.
- [2] Andayani, W., & Prasetyo, D. (2023). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Era Digital. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 15(2), 45-62.
- [3] Apriyanti, S. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Tingkat Pemerintah Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 78-92.
- [4] Budiman, A. (2021). *Hukum Administrasi Negara dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [5] Ditasman, D., & Amrullah, M. (2024). Prinsip Kepastian Hukum dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Ilmu Hukum*, 12(3), 112-125.
- [6] Hartanto, B. (2022). Transformasi Digital Birokrasi: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 10(2), 88-102.
- [7] Indrawati, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Tingkat Kecamatan. *Jurnal Kebijakan dan Pembangunan Daerah*, 7(1), 56-72.
- [8] Kurniawan, T. (2021). *Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [9] Marbun, S. (2022). *Hukum Administrasi Negara dan Good Governance*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [10] Nugroho, R. (2023). Analisis Kesesuaian Hukum dalam Implementasi E-Government. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 18(2), 234-250.
- [11] Pratiwi, D. (2022). Perlindungan Hukum bagi Masyarakat dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 9(1), 67-82.
- [12] Raharjo, B. (2021). *Kebijakan Digitalisasi di Sektor Publik*. Surabaya: Revka Prima Media.

- [13] Sari, M. (2023). Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik. *Jurnal Administrasi Negara*, 11(3), 145-160.
- [14] Soewita, I., et al. (2025). Kerangka Hukum Digitalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 16(1), 33-50.
- [15] Susanto, E. (2022). Tantangan Implementasi E-Government di Daerah. *Jurnal Governance*, 8(2), 91-105.
- [16] Wibowo, A. (2023). Reformasi Birokrasi melalui Inovasi Digital. Malang: UB Press.