

PERLINDUNGAN HAK ASASI MANUSIA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL DI INDONESIA

Mutyara Devi Maharani¹, Amanda Putri², Brigitta Samuella Gunawan³

¹⁻³Ilmu Hukum, Universitas Sahid, Jakarta

Email Korespondensi: 2024510022@usahid.ac.id

ABSTRAK

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi mendorong transformasi layanan publik di Indonesia dari sistem tradisional ke digital, memunculkan implikasi krusial bagi perlindungan hak asasi manusia, khususnya privasi, akses informasi, dan kesetaraan perlakuan. Penelitian ini mengkaji kerangka hukum pengaturan HAM dalam layanan publik digital serta efektifitas implementasinya menggunakan metode normatif dengan pendekatan statuta dan konseptual berbasis tinjauan pustaka. Hasil menunjukkan Indonesia telah membentuk regulasi komprehensif dari konstitusi hingga kebijakan sektoral seperti perlindungan data dan SPBE. Namun, tantangan praktis tetap ada kesenjangan digital, penegakan data lemah, fragmentasi sistem antarlembaga, literasi digital rendah, serta kesulitan kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat. Kesenjangan antara norma hukum dan realitas ini menandakan perlindungan HAM belum optimal meskipun digitalisasi tingkatkan aksesibilitas serta transparansi. Diperlukan penguatan regulasi, kapasitas institusi, infrastruktur inklusif, dan literasi digital masif untuk mewujudkan layanan publik digital berbasis HAM.

Kata Kunci: Hak Asasi Manusia, Kesenjangan Digital, Layanan Publik Digital, Literasi Digital, Perlindungan Data

ABSTRACT

The rapid advancement of ICT has transformed Indonesia's public services from traditional to digital systems, creating critical implications for human rights protection, particularly privacy, information access, and equal treatment. This study examines the legal framework governing HAM safeguards in digital public services and assesses implementation effectiveness using normative methods with statutory and conceptual approaches supported by literature review. Findings reveal Indonesia's comprehensive regulations spanning constitutional provisions to sector specific policies like data protection and e-governance. However, practical obstacles persist digital divide, weak data enforcement, interagency system fragmentation, low digital literacy, and vulnerable groups access challenges including elderly and remote communities. This legal standards reality gap indicates suboptimal HAM protection despite digitalization improving accessibility and transparency. Stronger regulatory oversight, enhanced institutional capacity, inclusive infrastructure, and mass digital literacy programs are essential for establishing rights centered digital public services.

Keywords: Human Rights, Digital Divide, Digital Public Services, Digital Literacy, Data Protection

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah menghadirkan perubahan fundamental pada tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Indonesia yang termasuk negara hukum dimana memprioritaskan prinsip-prinsip demokrasi beserta hak asasi manusia (HAM), menghadapi kendala yang serius guna menjamin perlindungan HAM di tengah akselerasi digitalisasi layanan pemerintahan. Transformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem berbasis digital bukan sekadar perubahan medium, melainkan menyentuh dimensi-dimensi fundamental hak warga negara (Denda Ginanjar, 2022).

Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah Indonesia secara resmi meletakkan dasar kebijakan transformasi digital pada tata kelola pemerintahan. Hal ini kemudian diperkuat dalam Perpres Nomor 132 Tahun 2022 terkait Arsitektur SPBE Nasional dan Perpres Nomor 82 Tahun 2023 terkait Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional (Mahameru, 2023). Namun demikian, akselerasi digitalisasi pelayanan publik ini menimbulkan pertanyaan kritis: sejauhmanakah konstruksi pengaturan hukum yang ada mampu menjamin perlindungan HAM, dan apakah implementasinya telah benar-benar memenuhi hak masyarakat sebagai pengguna layanan?

Pembahasan ini akan mengkaji secara mendalam dua rumusan masalah pokok: pertama, konstruksi pengaturan hukum terkait perlindungan HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital; dan kedua, sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital telah menjamin pemenuhan dan perlindungan HAM bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian ini ialah penelitian normatif (normatif law research), yakni penelitian yang melakukan pengkajian hukum yang merupakan norma ataupun aturan yang diberlakukan dalam masyarakat berkaitan pada perlindungan hak asasi manusia dalam penyelenggaraan layanan publik di era digital. Pendekatan yang dipergunakan mencakupi pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual agar memperoleh pemahaman tentang asas-asas negara hukum, layanan publik, serta perlindungan HAM dalam sistem pemerintahan digital.

Sumber data, 1) Buku-buku Perpustakaan Universitas Sahid Jakarta. 2) Buku-buku Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 3) Sumber-sumber dari Internet Teknik Pengumpulan data ataupun metode pengumpulan bahan hukum yang relevan pada penelitian ini ialah metode kepustakaan.

Teknik analisis data yang dimanfaatkan pada penelitian ini ialah Teknik analisis deskriptif yuridis kualitatif. Pengolahan data pada penelitian normative ini dijalankan melalui analisa bahan hukum tertulis yang telah diperoleh agar memperoleh pemahaman yang terstruktur terkait perlindungan HAM dalam pelayanan publik berbasis digital. Data kualitatif ialah data yang bersifat deskriptif, data yang berdasarkan melalui buku penelitian, dan lain-lain. Semua data ini tentunya berguna dalam menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi terkait penguatan perlindungan hak asasi manusia dalam transformasi digital layanan publik di Indonesia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Konstruksi Pengaturan Hukum Perlindungan HAM Dalam Pelayanan Publik Digital Di Indonesia

Fondasi perlindungan HAM dalam pelayanan publik digital di Indonesia bersumberkan melalui Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945), terkhususnya Pasal 28F yang dengan tegas memberi pernyataan bahwasanya negara menjamin hak setiap orang dalam berkomunikasi serta memperoleh informasi yang berguna dalam pengembangagn pribadi sekaligus lingkungan sosialnya, serta berhak dalam mencari, memperoleh, menyimpan, mengolah, serta melakukan penyampaian informasi mempergunakan semua saluran yang tersedia. Ketentuan ini menjadi landasan konstitusional bagi pemenuhan hak digital warga negara dalam sistem pelayanan publik (Denda Ginanjar, 2022).

Selanjutnya, asal 28G ayat (1) UUD NRI 1945 memberikan jaminan kepada setiap individu atas perlindungan terhadap diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, serta harta benda yang berada dalam penguasaannya. Selain itu, ketentuan ini juga menjamin hak atas rasa aman, termasuk perlindungan dari ancaman atau ketakutan yang dapat memengaruhi seseorang untuk bertindak maupun tidak bertindak. Pasal ini termasuk landasan konstitusional yang erat kaitannya dengan perlindungan privasi di ruang digital. Sebagaimana dikemukakan dalam kajian implementasi UU Perlindungan Data Pribadi: "Pasal 28G(1) dapat dilihat menjadi landasan konstitusional dalam menjamin hak privasi, yang erat kaitannya dengan Pasal 28E(2) dan (3) yang melindungi hak asasi manusia atas kebebasan" (Mahameru, 2023).

Lebih lanjut, Pasal 28I ayat (4) UUD NRI 1945 secara eksplisit memberi penegasan bahwasanya perlindungan, pemajuan, penegakan, beserta pemenuhan HAM termasuk tanggung jawab negara, terutamanya pemerintah. Amanah konstitusional ini memberikan kewajiban afirmatif kepada penyelenggara negara untuk aktif memastikan bahwa setiap platform dan mekanisme pelayanan publik digital tidak melanggar, namun justru memfasilitasi pemenuhan hak-hak warga negara.

Pada level undang-undang, UU Nomor 39 Tahun 1999 terkait Hak Asasi Manusia menyajikan kerangka normatif yang komprehensif terkait berbagai hak dasar warga negara, termasuk hak atas pengembangan diri yang relevan dengan akses terhadap layanan publik berbasis digital. UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik kemudian menjadi instrumen hukum khusus yang mengatur standar penyelenggaraan layanan publik, menegaskan prinsip kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipasi, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta tepat waktu (Tarmizi, 2024).

Kerangka Regulasi Digital dan Perlindungan Data Pribadi

Dimensi perlindungan data pribadi sebagai bagian integral dari HAM mendapatkan pengaturan tersendiri melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Kehadiran UU PDP menandai babak baru konstruksi hukum perlindungan HAM di era digital, sebab pelayanan publik berbasis digital mensyaratkan pengolahan data pribadi warga dalam jumlah masif. Secara normatif, UU PDP telah membentuk suatu kerangka hukum yang menyeluruh dan selaras dengan standar internasional dalam upaya perlindungan data pribadi (Dedi Mulyadi, 2026).

Sebelum UU PDP ditetapkan, pengaturan perlindungan data pribadi tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya UU Nomor 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 terkait Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016. Fragmentasi regulasi ini dipandang sebagai salah satu kelemahan struktural yang menyulitkan penegakan hak privasi sebagai HAM digital (Jurnal Esensi Hukum, 2023). UU Nomor 14 Tahun 2008 terkait Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) turut melengkapi konstruksi hukum dengan mewajibkan badan publik membuka akses informasi pada masyarakat, yang menjadikan hak atas informasi terlindungi secara hukum positif.

Pada tataran kebijakan, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE merupakan landasan hukum penting untuk mengarahkan proses transformasi digital pemerintahan. Perpres ini menegaskan bahwa penyelenggaraan SPBE harus memperhatikan aspek keamanan informasi. Namun menurut kajian ilmiah, banyak pemerintah daerah yang belum memiliki turunan regulasi dan peta jalan (roadmap) implementasi digitalisasi, sehingga menciptakan disparitas antara kebijakan nasional dengan implementasi di tingkat lokal (Wibowo, 2025).

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) merupakan instrumen kebijakan yang secara khusus mengintegrasikan prinsip-prinsip HAM ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Regulasi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasikan dalam kebutuhan beserta kepuasan penerima layanan, namun juga diharuskan memiliki pedoman dalam berbagai prinsip HAM. Dengan demikian, konstruksi pengaturan hukum P2HAM mencerminkan pendekatan hak (rights-based approach) dalam tata kelola pelayanan publik (Denda Ginanjar, 2022).

Dimensi HAM dalam Pelayanan Publik Digital: Antara Privasi, Akses, dan Kebebasan Informasi

Konstruksi hukum perlindungan HAM dalam pelayanan publik digital mencakup setidaknya tiga dimensi HAM yang saling berkaitan. Pertama, hak atas privasi dan perlindungan data pribadi. Dalam era pelayanan publik digital, setiap transaksi layanan mensyaratkan pengumpulan dan pemrosesan data pribadi warga negara. Hak privasi merupakan hak dasar yang penting dalam mewujudkan kebebasan dan martabat manusia, sebagaimana prinsip-prinsip HAM yang bersifat tidak dapat dicabut, saling berhubungan, dan dapat diandalkan satu sama lain (Mahameru, 2023).

Kedua, hak atas akses informasi publik. Secara ideal, digitalisasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan jangkauan layanan kepada masyarakat, karena dapat diakses secara online tanpa batasan waktu dan lokasi. Namun demikian, adanya ketimpangan akses terhadap teknologi di berbagai wilayah justru berpotensi memperlebar disparitas pelayanan publik. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi serta rendahnya tingkat literasi digital di sebagian kelompok masyarakat menjadi kendala utama dalam mewujudkan pemerataan layanan tersebut (Salman Al Farisi, 2026). Ketiga, hak atas perlakuan yang sama dan non-diskriminasi. Sebagaimana dinyatakan dalam kajian perlindungan HAM di era digital: "Akses terhadap informasi ialah sebuah hak asasi manusia yang fundamental, yang memungkinkan individu agar memperoleh pengetahuan, memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta memiliki keterlibatan pada proses demokrasi" (Tarmizi, 2024).

Dalam penerapan kecerdasan buatan (AI) pada layanan publik berbasis digital, kerangka hukum perlindungan hak asasi manusia dihadapkan pada dinamika baru.

Pemanfaatan AI berpotensi menimbulkan berbagai risiko, seperti pelanggaran privasi, bias dalam algoritma, praktik diskriminasi, serta kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan otomatis. Oleh karena itu, diperlukan keterpaduan antara aspek etika dan hukum sebagai landasan utama agar inovasi berbasis AI tetap berjalan seiring dengan perlindungan HAM (Salman Al Farisi, 2026).

Kelemahan Konstruksi Pengaturan Hukum yang Ada

Meskipun konstruksi normatif telah dibangun secara berlapis, sejumlah kelemahan struktural masih tampak. Dibandingkan dengan General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa, kerangka hukum Indonesia masih tergolong tertinggal. GDPR melimpahkan hak kepada individu agar memberi penolakan pada keputusan yang dengan penuh berbasis otomatisasi, serta mengharuskan untuk transparansi algoritma, sedangkan Indonesia belum memiliki ketentuan yang sekuat itu (Salman Al Farisi, 2026). Selain itu, sifat lintas batas dari data digital menjadikan regulasi nasional sulit dalam menjangkau kasus saat data diproses ataupun tersimpan di luar negeri.

Keterlambatan dalam penerbitan peraturan pelaksanaan UU PDP dapat membentuk ketidakpastian hukum serta menjadi penghambat implementasi perlindungan data dalam pelayanan publik digital (Mahameru, 2023). Di samping itu, belum berfungsinya Otoritas Perlindungan Data Pribadi secara operasional menjadi celah serius dalam penegakan hukum. Rendahnya literasi masyarakat tentang privasi digital memperparah kondisi ini, di mana banyak orang tidak sadar akan hak mereka atas perlindungan data pribadi dalam interaksi mereka dengan layanan publik digital.

Jaminan Pemenuhan Dan Perlindungan Ham Dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital

Capaian Positif: Transformasi Digital sebagai Instrumen Pemenuhan HAM

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia telah memberikan sejumlah capaian positif dalam konteks pemenuhan HAM. Digitalisasi memperluas akses masyarakat terhadap layanan karena dapat diakses secara daring kapan saja dan dari mana saja, sehingga meningkatkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan warga (Jejaring Administrasi Publik, 2025). Percepatan transformasi layanan publik juga meningkatkan aksesibilitas publik ke layanan pemerintahan melalui portal digital, sebagaimana yang terjadi saat pandemi COVID-19 di mana digitalisasi layanan memaksa terobosan dalam aksesibilitas (Denda Ginanjar, 2022).

Inisiatif seperti Dukcapil Go Digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring, sehingga mampu mengurangi kendala birokrasi yang sebelumnya menghambat pemenuhan hak administratif warga. Selain itu, integrasi layanan melalui INA DIGITAL yang diluncurkan pada Mei 2024 diharapkan dapat menghilangkan kebutuhan pengisian data berulang, sekaligus mencerminkan prinsip efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat dan sederhana. Di sisi lain, penerapan digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena informasi serta data menjadi lebih terbuka dan mudah diakses, baik oleh pemangku kepentingan maupun masyarakat secara luas.

Tantangan dan Kesenjangan dalam Pemenuhan HAM

Di balik berbagai capaian positif tersebut, masih terdapat sejumlah tantangan krusial yang menunjukkan bahwa pemenuhan dan perlindungan HAM dalam pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya optimal. Salah satu permasalahan utama adalah

kesenjangan digital (*digital divide*), di mana perbedaan akses terhadap teknologi antarwilayah menyebabkan ketimpangan dalam pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan infrastruktur keamanan siber serta rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat turut memicu munculnya ketidakpercayaan terhadap layanan digital (Winda Agustina, 2025). Kondisi ini berimplikasi dalam pelanggaran hak atas kesetaraan akses layanan, terutamanya pada kelompok rentan di daerah terpencil.

Kedua, terdapat ancaman yang signifikan terhadap perlindungan privasi dan keamanan data. Pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) dalam layanan publik digital belum berjalan secara optimal, yang terlihat dari lonjakan kasus kebocoran data: 144 kasus pada tahun 2023, meningkat menjadi 176 kasus pada 2024, dan mencapai 198 kasus hingga Oktober 2025. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai kendala, antara lain lemahnya sistem keamanan teknis, belum terintegrasinya standar perlindungan data antarinstansi, rendahnya kapasitas sumber daya manusia di bidang keamanan siber, kurangnya pelaksanaan audit keamanan secara berkala, serta belum optimalnya peran Otoritas Perlindungan Data Pribadi (Dedi Mulyadi, 2026). Fakta ini memperlihatkan ada jurang yang lebar antara norma hukum bersama realitas perlindungan HAM di lapangan.

Ketiga, masih terdapat persoalan fragmentasi sistem serta ketimpangan penerapan di berbagai daerah. Hingga tahun 2023, sistem digital antarinstansi belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga menghambat terwujudnya layanan yang terpadu. Selain itu, keterbatasan infrastruktur serta lemahnya koordinasi antar perangkat daerah turut mengurangi efektivitas pelaksanaan e-government di tingkat lokal. Kondisi ini pada akhirnya memunculkan kesenjangan, di mana sebagian masyarakat mampu mengakses dan memanfaatkan layanan digital, sementara sebagian lainnya justru tertinggal dan tidak terakomodasi dalam sistem.

Problematika Perlindungan Hak Kelompok Rentan

Jaminan pemenuhan HAM dalam pelayanan publik digital menghadapi ujian terberat ketika berhadapan dengan kelompok rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, masyarakat di daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar), serta masyarakat dengan literasi digital rendah. Prinsip-prinsip HAM yang bersifat universal dan non-diskriminatif menuntut bahwa setiap warga negara, tanpa terkecuali, berhak mendapatkan pelayanan administratif maupun jasa oleh penyelenggara pelayanan publik secara efisien dan efektif (Denda Ginanjar, 2022).

Namun kenyataannya, tidak semua individu atau kelompok masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan digital. Tantangan perlindungan HAM di era digital sangatlah kompleks, di mana kesenjangan akses tidak hanya bersifat infrastruktur, tetapi juga mencakup dimensi kompetensi, kepercayaan, dan kesiapan budaya (Denda Ginanjar, 2022). Penggunaan sistem otomasi dalam verifikasi identitas dan pemberian layanan juga berpotensi mendiskriminasi kelompok tertentu jika tidak dirancang dengan mempertimbangkan keberagaman kondisi warga.

Perspektif Rights-Based Approach: Evaluasi Kritis

Evaluasi terhadap jaminan pemenuhan HAM dalam pelayanan publik digital memerlukan pendekatan berbasis hak (*rights-based approach*) yang mencakup lima prinsip pokok HAM: universalitas, tidak dapat dicabut, tidak dapat dibagi, saling tergantung sekaligus terkait, serta kesetaraan dan non-diskriminasi. Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik digital di Indonesia masih

menghadapi defisit pemenuhan HAM yang signifikan.

Dari aspek akuntabilitas, meskipun digitalisasi secara teoritis meningkatkan transparansi, namun mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam pelayanan publik digital masih belum memadai. Sejumlah penelitian memberi penegasan bahwasanya penggunaan AI dengan tak adanya landasan etika yang kuat dapat mengabaikan prinsip-prinsip dasar HAM, utamanya tentang privasi, keadilan algoritmik, beserta potensi penyalahgunaan data pribadi. Situasi ini memperlihatkan bahwasanya penggunaan teknologi harus selalu berada dalam kerangka etika beserta hukum yang memadai (Salman Al Farisi, 2026).

Dalam perspektif hukum komparatif, Indonesia dapat belajar dari pengalaman Estonia yang hampir seluruh layanan pemerintahannya tersedia secara digital dan dapat diakses 24 jam dengan sistem keamanan yang handal. Perbedaan mencolok terdapat pada kesiapan infrastruktur, kapasitas SDM, dan komitmen politik terhadap keamanan siber. Pembelajaran dari best practices internasional ini penting untuk memperkuat jaminan pemenuhan HAM dalam ekosistem pelayanan publik digital Indonesia (Wibowo, 2025).

Analisis: Kesenjangan Antara Das Sollen dan Das Sein

Berdasarkan uraian di atas, terdapat kesenjangan yang nyata antara das sollen (hukum yang seharusnya) beserta das sein (hukum yang berlaku dalam realitas) dalam konteks perlindungan HAM pada pelayanan publik digital di Indonesia. Secara normatif, konstruksi pengaturan hukum telah dibangun secara berlapis mulai dari konstitusi, undang-undang, hingga peraturan kebijakan sektoral. Namun secara empiris, implementasinya masih jauh dari memadai.

Tantangan utama terletak pada upaya merancang regulasi yang mampu secara efektif menjaga privasi individu tanpa menghambat perkembangan inovasi teknologi. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan kolaborasi yang kuat antara sektor publik dan swasta untuk mengatasi persoalan tersebut (Mahameru, 2023). Kesenjangan antara norma dan implementasi ini juga dipicu oleh disparitas kapasitas kelembagaan antara pemerintah pusat dan daerah, di mana masih terjadi fragmentasi sistem digital antar instansi yang menghambat integrasi layanan secara menyeluruh.

Perlindungan hak asasi manusia di era digital merupakan tanggung jawab bersama yang melibatkan pemerintah, sektor swasta, masyarakat sipil, maupun individu. Keterlibatan aktif masyarakat menjadi krusial, terutama melalui peningkatan kesadaran dan edukasi, advokasi HAM, penggunaan teknologi secara aman dan bertanggung jawab, partisipasi dalam pembentukan kebijakan, serta pengawasan dan pelaporan (Denda Ginanjar, 2022). Di sisi lain, penguatan perlindungan HAM digital juga perlu didorong melalui kerja sama internasional, penyesuaian terhadap perkembangan teknologi, serta peningkatan pendidikan mengenai hak-hak individu dalam ruang digital yang terus berkembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat ditarik dua kesimpulan utama. Pertama, konstruksi pengaturan hukum terkait perlindungan HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik di era digital di Indonesia telah dibangun secara berlapis, mulai dari fondasi konstitusional (UUD NRI 1945 Pasal 28F, 28G, dan 28I), instrumen HAM umum (UU No. 39/1999), regulasi pelayanan publik (UU No. 25/2009), regulasi digital (UU ITE, UU PDP), hingga kebijakan sektoral (Perpres SPBE, Permenkumham P2HAM). Konstruksi ini secara normatif menunjukkan komitmen negara terhadap perlindungan

HAM. Namun, masih terdapat kelemahan berupa fragmentasi regulasi, belum optimalnya lembaga pengawas, serta kesenjangan antara regulasi nasional dan implementasi di daerah.

Kedua, penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital belum sepenuhnya menjamin pemenuhan dan perlindungan HAM bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun digitalisasi telah memberikan kontribusi positif berupa peningkatan aksesibilitas dan transparansi, namun masih terdapat defisit serius yang ditandai oleh meningkatnya kasus kebocoran data, kesenjangan digital yang belum teratasi, fragmentasi sistem, serta lemahnya perlindungan bagi kelompok rentan. Dengan demikian, diperlukan penguatan sinergi antara instrumen hukum, kapasitas kelembagaan, infrastruktur teknologi, dan literasi digital masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik digital yang benar-benar berbasis HAM.

DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Mulyadi, A. M. (2026). Implementasi Kebijakan Pemerintah terhadap Pencegahan Kebocoran Data Pribadi dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*.
- Denda Ginanjar, M. F. (2022). Perlindungan HAM dalam Era Digital: Tantangan dan Solusi Hukum. *Journal on Education*.
- Mahameru, D. E. (2023). IMPLEMENTASI UU PERLINDUNGAN DATA PRIBADI TERHADAP KEAMANAN INFORMASI IDENTITAS DI INDONESIA. *Jurnal Esensi Hukum*.
- Salman Al Farisi, S. P. (2026). Kecerdasan Buatan dan Hak Asasi Manusia: Analisis Etika dan Kerangka Hukum di Era Digital. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*.
- Tarmizi, P. Z. (2024). Analisis Perlindungan Hak Asasi Manusia di Era Digital: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Kajian Hukum dan Kebijakan Publik*.
- Wibowo, Y. (2025). Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Data Pribadi Masyarakat Pada Era Digitalisasi. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum Vol 18 No 01*.
- Winda Agustina, S. A. (2025). Upaya Perlindungan Hukum Hak Privasi Terhadap Data Pribadi dari Kejahatan Peretasan. *Media Hukum Indonesia (MHI)*.