

Transformasi Pelayanan Publik Digital Pemerintah dalam Pengawasan Notaris di Indonesia

Ronald S. Lumbuun

Sekretariat Jenderal Kementerian Hukum Republik Indonesia

E-mail: lumbuun@hotmail.com

Article History:

Received: 14 Januari 2026

Revised: 30 Januari 2026

Accepted: 04 Februari 2026

Keywords: digitalisasi, pelayanan publik, pengawasan Notaris, pelayanan digital.

Abstract: Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi strategi pengawasan Notaris. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan Notaris di Indonesia dengan menggunakan pendekatan dimensi kualitas pelayanan publik, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengaitkan temuan empiris dan kerangka teori pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan Notaris telah mengalami perkembangan yang signifikan, ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi dan website yang meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Dari sisi keandalan dan daya tanggap, sistem digital dinilai mampu menyediakan informasi yang konsisten dan responsif, sehingga meningkatkan kepercayaan Notaris terhadap mekanisme pengawasan. Aspek jaminan tercermin dalam kepastian hukum, akuntabilitas, dan perlindungan data yang sejalan dengan kerangka regulasi kenotariatan di Indonesia. Sementara itu, dimensi empati menunjukkan bahwa pelayanan publik digital tidak hanya berorientasi pada kepatuhan administratif, tetapi juga pada pembinaan, keadilan prosedural, dan pemenuhan kebutuhan profesional Notaris. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik digital dalam pengawasan Notaris berperan sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berkeadilan, meskipun masih diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pemerataan literasi digital untuk optimalisasi ke depan.

PENDAHULUAN

Transformasi teknologi di berbagai negara telah mengalami perkembangan yang cukup pesat (Hidayat & Wenggi, 2022), hal ini mendorong berbagai sektor untuk terus meningkatkan kemampuan digitalnya (Sahabuddin et al., 2019). Pemerintah sebagai unsur pelayanan publik tidak lepas dari pengaruh teknologi informasi yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah untuk memastikan masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar, baik dalam bidang pelayanan primer misalnya bidang kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lainnya untuk memudahkan mobilitas penduduk (Arundel et al., 2019; Pasya & Wibowo, 2022).

Sebagai contoh di Malaysia, pelayanan publik baik sektor kesehatan, pendidikan, layanan transportasi, telekomunikasi, dan bahkan bidang-bidang lainnya yang berlandaskan pada teknologi sudah dimulai sejak tahun 1980 dan berkembang pesat hingga saat ini (Yusof et al., 2022). Singapura, sebagai negara yang berdekatan dengan Malaysia, juga sudah bertransformasi dan dijadikan banyak rujukan oleh berbagai negara, terdapat 148 jenis pelayanan publik di Singapura yang mendapat penghargaan atas kemajuan dalam bidangnya pada periode 2008-2017 (Cinar et al., 2024), dan bahkan saat ini sudah mengikuti perkembangan teknologi dengan menggunakan kecerdasan buatan yang semakin memudahkan dalam pelayanan publik (Arum & Huseini, 2025).

Sementara itu, Indonesia juga mengadopsi pelayanan publik berbasis digitalisasi yang diimplementasikan data dari bentuk fisik menjadi format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. pemerintah perlu memanfaatkan berbagai *platform online* seperti *website*, aplikasi seluler, media sosial. Langkah tersebut bertujuan untuk memperkuat sistem *e-government* dan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan yang diberikan oleh pemerintah (Irfan & Anirwan, 2023). Hal ini juga selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan merupakan hak yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga pelayanan yang berbasis digital di Indonesia merupakan tujuan utama implementasi dari aturan tersebut (Hayuningtyas et al., 2023).

Salah satu pelayanan publik yang menjadi konteks penelitian ini yakni pengawasan Notaris daerah, untuk memberikan kepastian hukum yang semakin penting seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat dan kebutuhan akan layanan yang terus meningkat. Dalam pada itu jasa Notaris sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan hasil kesepakatan dari pihak terkait seperti Notaris di Indonesia yang mengemban amanat kepercayaan dari pemerintah dan masyarakat. Transformasi digital dalam bidang kenotariatan untuk pelayanan publik memberikan peran penting untuk Notaris dalam mencegah penipuan (*fraud*).

Penyelenggaraan fungsi pemerintahan di bidang kenotariatan dilakukan oleh Kementerian Hukum yang berwenang dan bertanggungjawab terhadap Notaris. Diketahui bahwa pengawasan notaris dilakukan oleh Majelis Pengawas Notaris (MPN) yang ada 3 tingkatan yakni Majelis Pengawas Daerah (MPD), Majelis Pengawas Wilayah (MPW), dan Majelis Pengawas Pusat (MPP) (Oktavia et al., 2024). Salah satunya adalah aplikasi MPDN (Majelis Pengawas Daerah Notaris), hal ini bertujuan untuk transformasi pelaksanaan jabatan Notaris secara *real time*. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris, pasal 67 ayat (2) tentang pengawasan perilaku dan pelaksanaan jabatan Notaris. Implementasi pelayanan publik menuju digitalisasi pada beberapa aspek kenotariatan telah dilakukan, sebut saja pendaftaran *online* Notaris baru. Sebanding dengan kemajuan teknologi, SDM yang berkompeten di bidang teknologi informasi

harus diperhatikan lebih lanjut (Saragih & Silviana, 2024). Penilaian terhadap transformasi Notaris tradisional menjadi Notaris modern berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh penerapan komputerisasi dan teknologi internet dalam manajemen pada kantor Notaris, melainkan juga lebih ditandai dengan meningkatnya fungsi dan peran Notaris dalam suatu transaksi elektronik atau dalam menyelenggarakan jasa secara elektronik (Ningsih et al., 2022).

Namun, kondisi faktual atas Notaris di Indonesia, masih menghadapi berbagai tantangan diantaranya adalah terdapat Notaris pada beberapa wilayah hukum Provinsi di Indonesia yang terlambat mengirimkan atau bahkan telah mengirim laporan yang diwajibkan Undang-Undang, namun laporannya tersebut terlambat diterima di sekretariat Majelis Pengawas Daerah dikarenakan berbagai hal, seperti pembuatan laporan secara manual, belum terbentuknya forum komunikasi secara digital antar instansi terkait, terdapatnya kesalahan lembaga jasa pengiriman maupun tercecernya laporan tersebut dalam sistem administrasi persuratan. Kondisi faktual semacam ini tentunya dapat menimbulkan persoalan, baik secara hukum maupun etika bagi Notaris yang bersangkutan.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk memutuskan untuk mengeksplorasi mengenai pelayanan publik berfokus kepada pengawasan Notaris daerah. Beberapa penelitian sebelumnya Rizkianti, Hutabarat, Nugroho, Firdaus, & Latri (2025) melakukan penelitian *Cyber Notary* mengenai tantangan Notaris yang berbeda dengan perspektif hukum *Common Law* dan *Civil Law* yang diterapkan di Indonesia. Andriani, Ericson, Putra, & Prasetyo (2024) yang melakukan penelitian mengenai resiko pada pekerjaan Notaris. Serta, penelitian oleh Hadirman, Munandar, & Hs (2025) yang membandingkan Notaris Indonesia dan Turki, dimana Indonesia lebih luas dalam pengurusan dokumen hukum, sementara Turki berfokus kepada kepastian hukum dan pendaftaran. Meninjau beberapa penelitian terdahulu, peneliti melihat terdapat perbedaan (*gap*) dimana penelitian mengenai Notaris ini lebih kepada perspektif studi perbandingan, konteksnya hanya pada *Cyber Notary*, dan studi hukum mengenai perlindungan terhadap Notaris.

Sementara itu, penelitian ini akan menyoroti pada sisi digitalisasi dalam pengawasan Notaris daerah yang menggunakan konsep pelayanan publik. Dalam hal ini akan menjadi sebuah kebaruan penelitian yang berbeda dengan literatur terdahulu. Adapun tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sintesis dari fokus penelitian transformasi pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris di Indonesia, dan hasil eksplorasi penelitian akan menjadi masukan kepada pemangku kepentingan dalam hal pengawasan Notaris.

LANDASAN TEORI

Digitaliasi dalam pelayanan publik di Indonesia menjadi sebuah transformasi layanan yang sebelumnya konvensional ke digital dengan menerapkan berbagai teknologi informasi untuk mendukung efisiensi, transparansi dan aksesibilitas (Afriana et al., 2020; Zuiderwijk et al., 2021), layanan yang berbasis dengan *paper-based* ke *paper-less* (Iqbal & Mirza, 2024). Misalnya terhadap layanan kependudukan *online* (Dukcapil), pajak (e-Filling), atau kesehatan (*Mobile JKN*). Tentunya manfaat yang akan dirasakan adalah adanya efisiensi dan efektivitas dalam prosesnya lebih cepat, mengurangi birokrasi, dan alokasi sumber daya lebih baik. Transparansi dan akuntabilitas yang dapat mengukur *output* kinerja serta diawasi oleh publik, serta aksesibilitas dimana layanan ini dapat dilakukan dimana saja.

Pada pandangan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) tentunya ini menjadi hal penting untuk diterapkan dalam proses layanan publik yang berbentuk digitalisasi, karena akan ada bukti fisik yang dapat dirasakan oleh publik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dimana akan layanan informasi yang memudahkan sehingga dapat diakses. Layanan yang cepat dan transparan adalah harapan dari publik. Perubahan paradigma administrasi dari *old public*

administration menuju *dynamic governance* menjadi sebuah kunci penting pada sektor publik (Sahabuddin et al., 2019). Data dari penyelenggara jasa internet Indonesia atau APJII pada survei periode 2021-2022 menunjukkan angka lonjakan pengguna internet sebanyak 220 juta orang, sementara di tahun 2019 hanya 175 orang (www.komdigi.go.id, 2023). Hal ini dapat diartikan bahwa pemerintah akan sangat dibutuhkan dalam menghadirkan serta adaptif untuk memberikan pelayanan publik yang terintegrasi dengan kebutuhan masyarakat. Sehingga masyarakat akan semakin melek digital, dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Pada konteks penelitian ini adalah dengan pengawasan daerah Notaris, pengembangannya dengan MPDN elektronik. Dimana diharapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) lebih mudah untuk diwujudkan. Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik, meningkatkan pelayanan, akuntabilitas dan kinerja, kemudahan dan efisiensi pelayanan, serta jangkauan pelayanan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa Notaris sebagai pejabat berwenang dalam pengurusan dokumen untuk taat hukum, penegakan integritas, transparansi, agar sesuai dengan kode etik profesi sehingga menjaga kepercayaan publik terhadap layanan hukum.

Pandangan Kuntjoro (2016) bahwa tuntutan terhadap perlindungan hukum dalam kehidupan masyarakat salah satunya tercermin dari lalu lintas hukum pembuktian, perlunya akta otentik dapat dilihat dari perkembangan Notaris di Indonesia. Kepastian, ketertiban dan perlindungan hukum terhadap warga negara sebagai subjek hukum dalam melakukan hubungan hukum kepercayaan akan memerlukan alat bukti kuat agar tercermin mengenai hak dan kewajibannya. Akta otentik ini merupakan sebuah bukti kuat dalam kesempurnaan penting dari setiap hubungan hukum baik untuk urusan bisnis, perdagangan, kredit bank, jual beli tanah, kegiatan sosial, dan lain-lain.

Dalam hal ini, Notaris perlu bersikap profesional dalam menjalankan jabatannya, karena jabatan ini adalah kepercayaan yang harus selaras dengan mereka yang menjalankan tugas jabatan Notaris yang dapat di percaya. Notaris sebagai jabatan kepercayaan tidak berarti apa-apa ketika mereka tidak dapat dipercaya (Adjie, 2008), sehingga hal tersebut, antara jabatan Notaris dan pejabatnya adalah dua sisi ibarat uang yang tidak dapat dipisahkan.

METODE PENELITIAN

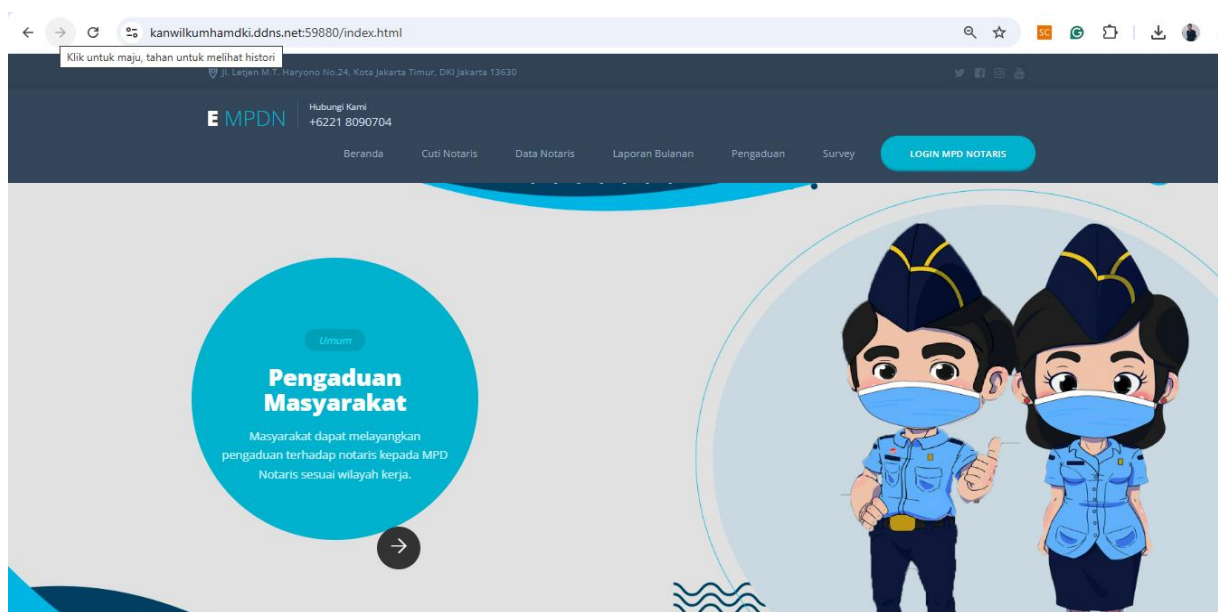
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain penelitian deskriptif analitis. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses transformasi pelayanan publik berbasis digital yang dilakukan untuk pengawasan Notaris. Pendekatan ini akan difokuskan kepada pengawasan Notaris dari metode konvensional menuju sistem digital sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sumber dan teknik pengumpulan data akan bersumber pada hasil olahan wawancara, dan sumber data sekunder baik dokumen resmi pemerintah, dokumen kebijakan atau laporan institusional, serta literatur ilmiah yang relevan untuk dilakukan triangulasi data untuk memastikan keabsahan data dan interpretasi data (Miles & Huberman, 1994). Teknis analisis akan dilakukan dengan interaktif yang diawali dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bahasan hasil dan pembahasan, mengenai transformasi pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris dengan menggunakan teori pelayanan publik, dapat dianalisis dari beberapa hal di bawah ini sebagai berikut:

Bukti Fisik Pelayanan Publik Digital Pemerintah Dalam Pengawasan Daerah Notaris

Berbagai upaya dilakukan guna mengatasi hambatan dalam pemberian pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang ada, mengingat dari data dan fakta bahwa setiap tahun pengguna internet di Indonesia semakin meningkat. Maka kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat semakin tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa upaya dilakukan sebagai bukti fisik adalah dengan pemanfaatan teknologi, seperti adanya aplikasi maupun *website* guna efisiensi layanan publik, contohnya pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum DKI Jakarta dengan tautan <https://kanwilikumhamdki.ddns.net:59880/> (gambar 1), kemudahan pemberian layanan menggunakan *video conference*, dan masih banyak lagi. Pemanfaatan transformasi digital di bidang kenotariatan dapat dibagi menjadi layanan digital yang digunakan Notaris sebagai pribadi dan layanan yang digunakan dalam mendukung tugas Notaris dalam memberikan pelayanan kepada publik.



Gambar 1. Tampilan *website* Pengawasan Notaris Daerah

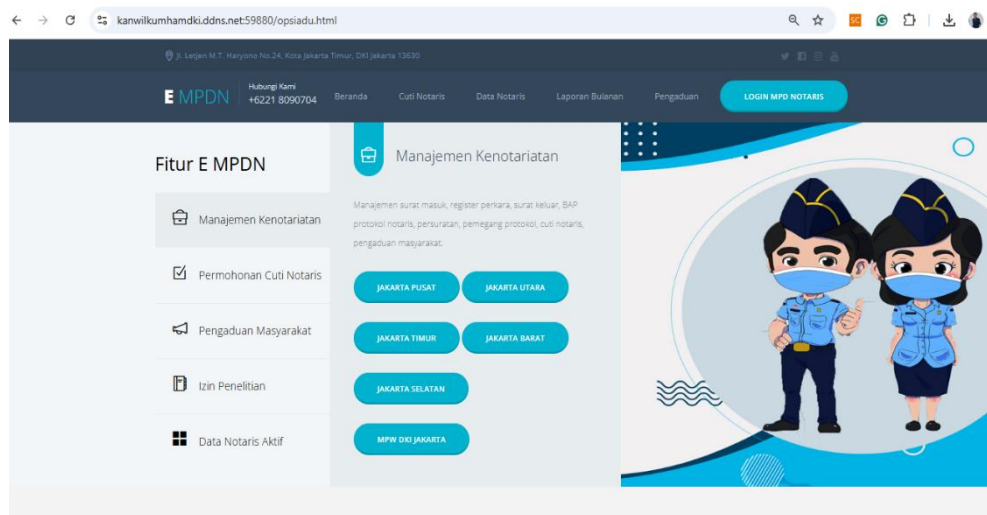
Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik di bidang kenotariatan, sudah dilakukan di berbagai belahan dunia. Untuk mendukung praktik kenotariatan di Indonesia, beberapa inovasi dalam merealisasikan transformasi digital telah dilakukan. Aplikasi berbasis *website* dalam mendukung tugas kenotariatan telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU), yang merupakan satuan kerja Kementerian Hukum. Inovasi yang dikenal dengan AHU *Online* merupakan sistem layanan berbasis TI dan telah mengakomodasi sebagian besar kegiatan kenotariatan.

Hal ini dalam pandangan Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) bahwa bukti fisik dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk dan dirasakan oleh publik. Di sisi lain, sebelum berbentuk *online* keseluruhan saat ini. Pada tahun 2001, guna menjawab kebutuhan publik dalam kemudahan usaha, pemerintah dalam hal ini Departemen Kehakiman dan HAM bekerja sama dengan pihak swasta, meluncurkan sistem komputerisasi guna memproses pengesahan atau persetujuan badan hukum. Sistem ini dikenal dengan Sistem Administrasi Badan Hukum (SISMINBAKUM). Tujuan diadakan sistem ini, yaitu guna memangkas waktu proses pengesahan badan hukum yang diajukan oleh Notaris. Namun, terkait dokumen pendirian masih dikirim manual.

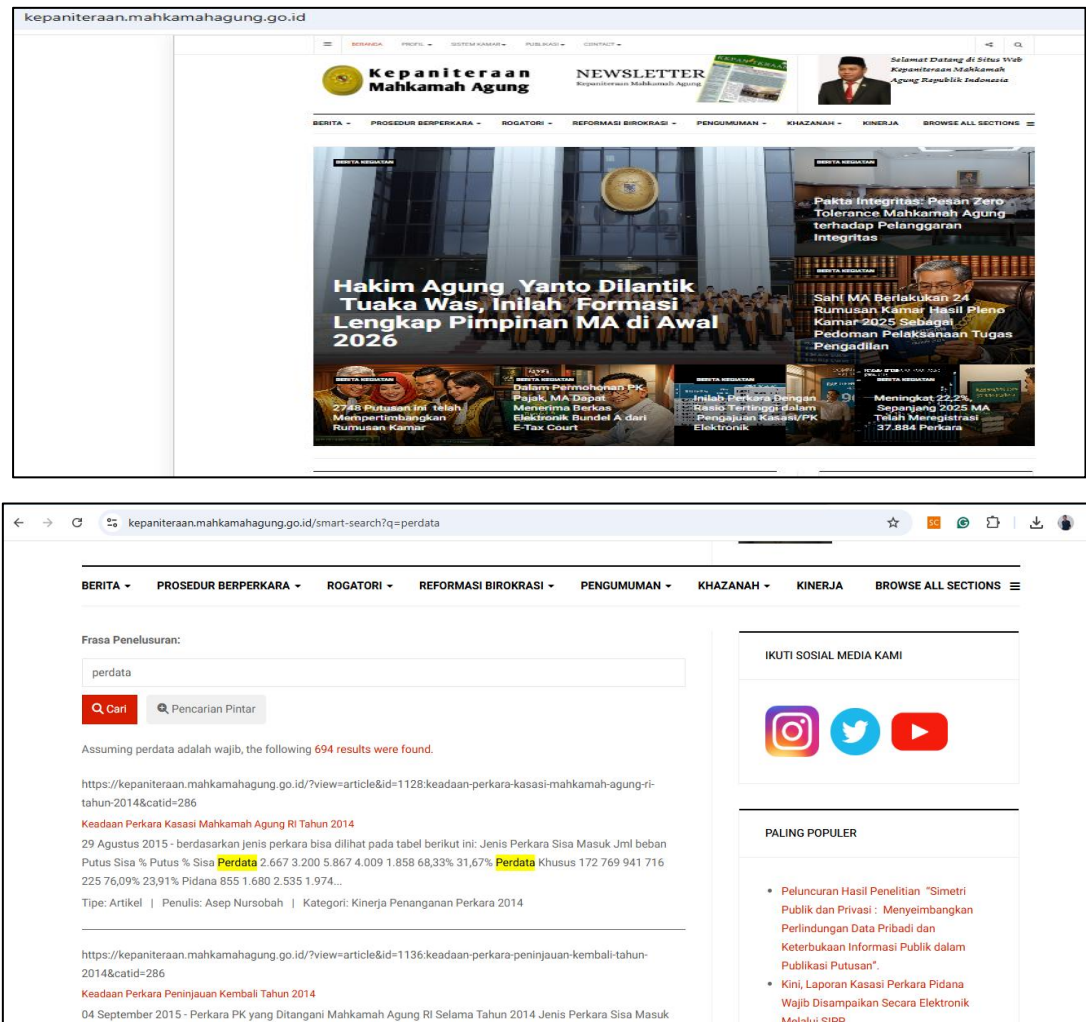
Tentunya hal ini tidak dapat diterapkan di era digitalisasi saat ini, tentunya masyarakat yang sudah terbiasa dengan digitalisasi akan merasa sangat lambat, munculnya cara-cara pengurusan administrasi ilegal dan akan berdampak pada lingkup administrasi yang lainnya (Riski & Marianata, 2024). Karenanya, mengintegrasikan teknologi digital ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi penyediaan layanan Notaris kepada publik. Lebih dari itu, hal ini juga meningkatkan kepercayaan terhadap keaslian dan keakuratan dokumen yang diaktakan secara *online*.

Keandalan Pelayanan Publik Digital Pemerintah Dalam Pengawasan Daerah Notaris

Keandalan menjadi unsur yang harus diandalkan dalam memberikan pelayanan publik. Menurut, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) bahwa keandalan adalah kekuatan utama dari objek layanan tersebut dan mampu digunakan dalam berbagai kondisi. Sementara dalam digitalisasi dalam pengawasan daerah Notaris, peneliti melihat bahwa pengawasan daerah Notaris menggunakan digitalisasi misalnya pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum DKI Jakarta, sudah baik (gambar 2). Beberapa fitur yang tersedia yakni ‘Manajemen Kenotariatan’, ‘Permohonan Cuti Notaris’, ‘Pengaduan Masyarakat’, ‘Izin Penelitian’, ‘Data Notaris Aktif’, ‘Laporan Bulanan Notaris’, dan ‘Login MPD Notaris’.



Gambar 2. Keandalan dalam Digitalisasi



Gambar 3. Layanan Kepaniteraan Mahkamah Agung

Hal ini dapat terlihat dari gambar diatas, bahwa layanan produk administrasi hukum bidang Notaris sudah banyak memberikan informasi. Hal ini dapat dibandingkan dengan *website* milik Mahkamah Agung (MA) terlampir pada gambar 3.

Kedua gambar memperlihatkan bahwa kemudahan dalam mencari informasi merupakan sebuah keandalan dalam pelayanan publik. Di sisi lain, terdapat operator yang membantu dalam memberikan pelayanan dalam konteks digitalisasi ini. Sehingga, kepercayaan publik terhadap Notaris akan semakin meningkat dan pelayanan administrasi pada bidang notariatan akan menjadi lebih baik.

Daya Tanggap Pelayanan Publik Digital Pemerintah Dalam Pengawasan Daerah Notaris

Pada proses pelayanan publik memerlukan sebuah daya tanggap yang dilakukan oleh pemberi layanan yang dalam hal ini adalah berkenaan dengan sumber daya. Dalam hasil wawancara dengan Notaris menyatakan bahwa sebagian besar Notaris yang menjadi informan percaya bahwa pelaksanaan pengawasan sebagai contoh pada Notaris yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Sulawesi Utara, Kementerian Hukum menggunakan Sistem Informasi Pelaporan Notaris (SILARIS) telah berjalan dengan baik. Dengan (92%) menyatakan bahwa pengawasan tersebut telah berjalan optimal, ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap efektivitas sistem pengawasan berbasis komputer yang ada.

Adanya pergeseran paradigma model pelayanan publik mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Dalam perjalanannya ada tiga perspektif administrasi publik yang terkait erat dengan pelayanan publik yakni "*Old Public Administration, New Public Management dan New Public Service*" (Fadhilla, 2012). Dalam *Old Public Administration*, pemerintah berusaha menyusun kebutuhan publik tanpa keterlibatan publik itu sendiri dengan pendekatan birokratis yang berorientasi *top-down*. Dalam *New Public Management*, menitikberatkan pada peran negara dalam pelayanan publik yang lebih mengutamakan pasar (Mathiasen, 1999). Publik sebagai pelanggan, sedangkan pemerintah berperan selaku pengarah pasar. Sedangkan dilihat dari perspektif *New Public Service*, pelayanan publik berusaha dibangun berdasarkan pada upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi berbagai nilai kebutuhan maupun kepentingan publik yang ditetapkan lewat proses perencanaan yang matang. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Pratiwi & Arbayah, (2021) bahwa dimensi daya tanggap merupakan suatu keberlanjutan dalam pelayanan publik khususnya ke pada publik.

Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai proses posisi melayani (*serving*), sedangkan publik bergeser bukan lagi sebagai pelanggan, melainkan sebagai warga negara (*citizen*). Esensi dari pelayanan publik dikembangkan berdasarkan kebutuhan masyarakat umum, sementara struktur dan pelaksanaan layanan publik merupakan hasil kesepakatan antara pihak terkait. Pelayanan publik dibentuk sebagai hasil dari kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pertanggungjawaban negara kepada warganya harus dalam konteks untuk memenuhi hak-hak dasar, sehingga perlu ditegaskan guna mewujudkan tujuan negara (Sejati & Achyar, 2022).

Jaminan pada Pelayanan Publik Digital Pemerintah Dalam Pengawasan Daerah Notaris

Aspek jaminan merupakan sebuah kepercayaan kepada publik dari yang memberi pelayanan. Jaminan merupakan bentuk ukuran dari sebuah layanan. Jaminan dalam pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris merupakan aspek esensial untuk memastikan terlaksananya fungsi pengawasan yang berlandaskan kepastian hukum, akuntabilitas, dan perlindungan hak, baik bagi Notaris maupun masyarakat. Dalam konteks regulasi di Indonesia, pengawasan Notaris telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris, khususnya mengenai pembinaan dan pengawasan oleh Menteri Hukum yang dilaksanakan melalui Majelis Pengawas Notaris. Digitalisasi pelayanan pengawasan menjadi instrumen pendukung dalam mengimplementasikan mandat undang-undang tersebut secara lebih efektif, karena seluruh proses pengawasan dapat dilakukan berdasarkan prosedur baku yang terdokumentasi secara elektronik dan dapat ditelusuri.

Pelayanan publik digital dalam pengawasan daerah Notaris juga memberikan jaminan transparansi dan akuntabilitas sebagaimana sejalan dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Woro & Supriyanto, 2013). Melalui sistem pengawasan berbasis digital

yang dikembangkan oleh Kementerian Hukum, seperti pelaporan berkala dan pengelolaan data Notaris secara terintegrasi, setiap tahapan pengawasan tercatat secara sistematis. Hal ini memperkuat akuntabilitas Majelis Pengawas Notaris Daerah dalam menjalankan kewenangannya sesuai dengan ketentuan Permenkum yang mengatur tata cara pengawasan, pemeriksaan, dan penjatuhan sanksi administratif terhadap Notaris.

Selain itu, jaminan keamanan dan perlindungan data menjadi perhatian utama dalam pelayanan publik digital pengawasan Notaris, mengingat Notaris mengelola dokumen autentik yang bersifat rahasia dan bernilai hukum tinggi. Sistem digital yang digunakan pemerintah wajib mematuhi prinsip perlindungan data dan kerahasiaan jabatan Notaris sebagaimana diatur dalam UU Jabatan Notaris serta peraturan pelaksanaannya. Penerapan teknologi keamanan informasi, pembatasan akses berbasis kewenangan, dan pengendalian sistem elektronik menjadi bentuk jaminan negara (Pasya & Wibowo, 2022), dalam melindungi data Notaris dan kepentingan hukum para pihak.

Digitalisasi pengawasan daerah Notaris juga menjamin perlakuan yang adil dan non-diskriminatif, karena proses pengawasan didasarkan pada indikator kepatuhan yang terstandarisasi dan berlaku secara nasional. Hal ini sejalan dengan tujuan pembinaan dan pengawasan Notaris untuk menjaga martabat dan profesionalisme jabatan Notaris tanpa dipengaruhi faktor subjektivitas atau kepentingan tertentu. Dengan demikian, setiap Notaris berada dalam posisi yang setara di hadapan hukum dan mekanisme pengawasan yang berlaku.

Lebih lanjut, pelayanan publik digital memberikan jaminan peningkatan efisiensi dan kualitas pengawasan Notaris, baik dari sisi pemerintah maupun Notaris itu sendiri. Proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat disederhanakan melalui sistem elektronik, sehingga mempercepat pengambilan keputusan pengawasan dan meminimalkan potensi maladministrasi. Efisiensi ini sejalan dengan kebijakan reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan yang dicanangkan pemerintah.

Akhirnya, jaminan pelayanan publik digital dalam pengawasan daerah Notaris juga tercermin dari tersedianya mekanisme pengaduan dan penanganan pelanggaran yang lebih responsif dan terukur. Masyarakat dan Notaris dapat menyampaikan laporan atau keberatan melalui saluran digital resmi, dengan kepastian bahwa pengaduan tersebut akan diproses sesuai dengan ketentuan UU Jabatan Notaris dan peraturan Menteri Hukum yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai instrumen penegakan hukum dan perlindungan hak dalam pengawasan profesi Notaris di Indonesia.

Empati Pelayanan Publik Digital Pemerintah Dalam Pengawasan Daerah Notaris

Empati menjadi sebuah aspek dalam pelayanan publik untuk memberikan layanan tanpa adanya diskriminasi kepada publik. Semua masyarakat dapat melakukan akses yang sama dengan pelayanan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Empati dalam pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris dapat dipahami sebagai perwujudan dimensi kualitas pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian, sebagaimana ditegaskan dalam teori pelayanan publik. Dalam perspektif pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), empati merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan yang menekankan perhatian individual, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, serta kemudahan dalam berinteraksi dengan penyelenggara layanan. Dalam konteks pengawasan Notaris, empati tercermin dari bagaimana pemerintah, melalui sistem pengawasan digital, mampu memahami karakteristik profesi Notaris yang memiliki tanggung jawab hukum tinggi dan kompleksitas administratif, sehingga pelayanan pengawasan tidak

semata bersifat administratif dan koersif, tetapi juga bersifat mendukung dan membina.

Dari sudut pandang *New Public Service* (NPS), empati dalam pelayanan publik digital menegaskan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*to serve rather than to steer*). Pengawasan daerah Notaris yang dilakukan secara digital seharusnya tidak hanya berorientasi pada kepatuhan formal, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan profesional Notaris agar mampu menjalankan tugas jabatannya secara optimal dan berintegritas. Sistem digital yang menyediakan ruang dialog, klarifikasi, dan pendampingan administratif mencerminkan nilai-nilai NPS, di mana kepentingan publik dilayani melalui kolaborasi dan penghormatan terhadap hak serta martabat aktor yang diawasi.

Apabila membandingkan dengan kerangka *good governance*, empati menjadi bagian dari prinsip responsivitas dan keadilan (Mahsyar, 2011). Pelayanan publik digital dalam pengawasan Notaris yang empatik menunjukkan kemampuan pemerintah merespons kebutuhan dan kendala Notaris secara cepat dan proporsional, termasuk dalam menghadapi keterbatasan literasi digital dan akses teknologi di daerah. Pendekatan ini mengurangi kesenjangan pelayanan dan memastikan bahwa transformasi digital tidak menimbulkan eksklusi administratif, sehingga sejalan dengan tujuan tata kelola pemerintahan yang inklusif dan berkeadilan (Nuriyanto, 2016).

Pelayanan publik digital yang berorientasi empati ditunjukkan melalui penyediaan informasi pengawasan yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses secara merata oleh seluruh Notaris, termasuk yang berada di daerah, wilayah dan pusat. Sistem digital yang dikembangkan oleh Kementerian Hukum, beserta perangkat pengawasan di tingkat daerah, memberikan ruang bagi Notaris untuk memperoleh penjelasan mengenai kewajiban administratif, standar kepatuhan, serta prosedur pemeriksaan secara transparan. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam peraturan pelaksana UU Jabatan Notaris yang menekankan prinsip pembinaan berkelanjutan oleh Majelis Pengawas Notaris.

Empati juga tercermin dalam fleksibilitas dan responsivitas pelayanan digital terhadap kendala teknis dan administratif yang dihadapi Notaris. Tidak semua Notaris memiliki tingkat literasi digital yang sama, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, sistem pengawasan digital yang empatik menyediakan mekanisme bantuan, panduan penggunaan, serta saluran komunikasi daring yang memungkinkan Notaris memperoleh dukungan secara cepat dan proporsional. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya menuntut kepatuhan, tetapi juga memahami kondisi objektif yang memengaruhi pelaksanaan tugas jabatan Notaris.

Dalam konteks pengawasan, empati pelayanan publik digital juga terlihat dari adanya ruang klarifikasi dan hak jawab bagi Notaris sebelum dijatuhkannya sanksi administratif. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip keadilan prosedural dan asas *due process of law* yang melekat dalam pengawasan Notaris. Sistem digital memungkinkan Notaris menyampaikan penjelasan atau dokumen pendukung secara daring, sehingga proses pemeriksaan menjadi lebih inklusif dan tidak memberatkan, sekaligus tetap berpedoman pada ketentuan Permenkum yang mengatur tata cara pemeriksaan dan penjatuhan sanksi.

Dengan demikian, empati dalam pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris memperkuat relasi kemitraan antara negara dan profesi Notaris. Pengawasan tidak lagi dipersepsikan sebagai instrumen kontrol yang kaku, melainkan sebagai proses pembinaan yang adaptif, humanis, dan berkeadilan. Pendekatan empatik ini pada akhirnya mendukung tujuan utama pengawasan Notaris, yaitu menjaga profesionalisme, integritas, dan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat sesuai dengan kerangka regulasi kenotariatan di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan terhadap teori pelayanan publik dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan Notaris telah menunjukkan arah transformasi yang positif dan sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern. Pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi dan *website*, seperti *AHU Online* dan sistem pengawasan berbasis digital di lingkungan Kementerian Hukum, menjadi bukti fisik nyata atas komitmen pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pengawasan Notaris. Transformasi ini menjawab tuntutan masyarakat dan profesi Notaris akan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses di era digital. Dari aspek keandalan dan daya tanggap, sistem pelayanan publik digital dalam pengawasan Notaris dinilai mampu menyediakan informasi yang jelas, konsisten, dan dapat diandalkan, serta didukung oleh sumber daya manusia dan operator yang responsif. Hal ini memperkuat kepercayaan Notaris dan masyarakat terhadap mekanisme pengawasan yang dijalankan pemerintah, sekaligus mencerminkan pergeseran paradigma pelayanan publik menuju pendekatan *New Public Service* dan saat ini mengarah kepada digitalisasi yang menempatkan negara sebagai pelayan warga negara. Keandalan dan daya tanggap tersebut menjadi prasyarat penting dalam memastikan keberlanjutan pelayanan publik digital yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Selanjutnya, dari dimensi jaminan, pelayanan publik digital dalam pengawasan Notaris memberikan kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, serta perlindungan data dan hak, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Jabatan Notaris dan peraturan pelaksanaannya. Digitalisasi pengawasan memperkuat fungsi pembinaan dan pengendalian profesi Notaris melalui prosedur yang terdokumentasi, terstandarisasi, dan dapat ditelusuri, sehingga mengurangi potensi maladministrasi dan subjektivitas dalam pengawasan. Sementara itu, dimensi empati menunjukkan bahwa pelayanan publik digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi dan kepatuhan administratif, tetapi juga pada pemahaman terhadap kondisi, keterbatasan, dan kebutuhan profesional Notaris. Penyediaan ruang klarifikasi, hak jawab, pendampingan, serta akses informasi yang inklusif mencerminkan pelayanan yang humanis, berkeadilan, dan non-diskriminatif. Pendekatan empatik ini memperkuat relasi kemitraan antara negara dan profesi Notaris, serta mendukung tujuan utama pengawasan, yaitu menjaga profesionalisme, integritas, dan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik digital pemerintah dalam pengawasan daerah Notaris tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif berbasis teknologi, tetapi juga sebagai sarana strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik yang berkualitas, dan penegakan hukum yang berkeadilan di bidang kenotariatan. Ke depan, penguatan integrasi sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pemerataan literasi digital menjadi faktor kunci untuk memastikan keberlanjutan dan optimalisasi pengawasan Notaris berbasis digital di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Adjie, H. (2008). *Sanksi Perdata dan Administratif Terhadap Notaris Sebagai Pejabat Publik*. PT. Refika Aditama.
- Afriana, W., Susetiyana, H., Maharani, O., & Azis, H. A. (2020). E-Government Effectiveness in Combating. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(01), 28–42.
- Andriani, H., Ericson, S. Y., Putra, E. P. M., & Prasetyo, D. D. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Notaris Di Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Lex Stricta : Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 93–100.

- Arum, A. K., & Huseini, M. (2025). Public Service Innovation Based on Artificial Intelligence Technology in the Protection of Citizens Abroad: A Comparative Study of Indonesia and Singapore. *Publik*, 14(1), 133–150.
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Cinar, E., Akif, M., Coskun, A., & Simms, C. (2024). Public sector innovation in a city state: exploring innovation types and national context in Singapore. *Research Policy*, 53(2), 104915. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2023.104915>
- Fadhilla, P. (2012). *New Public Governance*. UB Press.
- Hadirman, W., Munandar, A., & Hs, S. (2025). *Studi Komparatif Kewenangan Notaris Indonesia Dan Notaris Turki Dalam Pembuatan Akta Autentik*. 40(1), 23–36.
- Hayuningtyas, H. Y., Marsofiyanti, Terrylina, & Monoarfa, A. (2023). Analisis pelaksanaan pelayanan publik. *JIANA: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 31–39.
- Hidayat, M. R. R., & Wenggi, I. R. (2022). Kualitas pelayanan publik melalui media sosial (Studi Pada Akun Twitter @DKIJakarta). *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *Resiliensi Indonesia Dalam Pusaran Disrupsi Global*, 62–68.
- Irfan, B., & Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Kuntjoro, N. (2016). Efektivitas Pengawasan Majelis Pengawas Daerah (MPD) Kota Yogyakarta Terhadap Perilaku Notaris di Kota Yogyakarta menurut Kode Etik Notaris. *Lex Renaissance*, 2(1), 201–215.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mathiasen, D. G. (1999). The new public management and its critics. *International Public Management Journal*, 2(1), 90–111. [https://doi.org/10.1016/S1096-7494\(00\)87433-4](https://doi.org/10.1016/S1096-7494(00)87433-4)
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Ningsih, D. A., Ginting, B., Suprayitno, & Nasution, F. A. (2022). Implementasi fungsi pejabat publik yang dapat diemban oleh notaris dalam menjalankan kewenangannya sebagai pejabat umum. *Jurnal Notarius*, 1(2), 173–181.
- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Oktavia, W., Widjajaatmadja, D. A., & Widyanti, A. N. (2024). Kepastian hukum pengawasan majelis pengawas notaris (MPN) terkait notaris yang melakukan rangkap jabatan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(1), 46–56.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pasya, A., & Wibowo, P. (2022). Analisis Peran Serta Teknologi Dalam Inovasi Pelayanan Publik Kepada Narapidana Di Era Disrupsi Pemasarakatan Di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Muara Enim. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan ...*, 10(1), 462–468. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/46952%0Ahttps://ejournal.undik>

- sha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/46952/21802
- Pratiwi, P. A., & Arbayah, S. (2021). Daya tanggap pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan tana kabupaten tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 1556–1569.
- Riski, M., & Marianata, A. (2024). Peran Calo Ilegal Dalam Proses Pengurusan Administrasi Di Kantor Samsat Kota Bengkulu. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 619–622.
- Rizkianti, W., Hutabarat, S. M. D., Nugroho, A. A., Firdaus, M. B., & Latri, A. A. (2025). Cyber Notary di Indonesia: Tantangan, Peluang dan Kebutuhan Rekonstruksi Hukum. *Notaire*, 8(1), 123–140. <https://doi.org/10.20473/ntr.v8i1.67806>
- Sahabuddin, C., Muliaty, M., Farida, U., Hasbi, & Yusriadi, Y. (2019). Administration of post-reformation decentralization government. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 7631–7634. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C6182.098319>
- Saragih, D. M., & Silviana, A. (2024). Peran Notaris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat. *Notarius*, 17(1), 111–126.
- Sejati, H., & Achyar, M. (2022). The Human-Right Based Public Service Organizing at the Department of Archives and Libraries in Central Java Province. *International Journal of Health Sciences*, 6(S4), 339–350.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Woro, S. J., & Supriyanto, S. (2013). Enhancing Trust, Transparency and Accountability in The Local Development Process. *Bisnis & Birokrasi Journal*, 20(1), 1–8. <https://doi.org/10.20476/jbb.v20i1.1865>
- www.komdigi.go.id. (2023). *Pemerintah Kebut Digitalisasi Pelayanan Publik*. [Www.Komdigi.Go.Id. https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik](https://www.komdigi.go.id/berita/artikel/detail/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik)
- Yusof, N. A. M., Rafee, S. A., Ishak, A. A., Razali, M. R., & Saimy, I. S. (2022). Challenges and Barriers in Public Services Innovations in Malaysia. *STI Policy and Management*, 7(1), 47–61. <https://doi.org/10.14203/STIPM.2021.326>
- Zuiderwijk, A., Chen, Y.-C., & Salem, F. (2021). Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101577. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101577>