



<https://doi.org/10.61292/eljbn.275>

Digitalisasi Pelayanan Hukum di Indonesia melalui Website AHU Online sebagai Inovasi Pelayanan Publik pada Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali

Fariz Van Basten Lumbantobing*

Komang Adi Sastra Wijaya**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Udayana,

Correspondence: * bastentobingvivo@gmail.com, ** sastra_wijaya@unud.ac.id

Abstract

Entering the digital era, public service provided by the government are required to transform in line with technological developments, including in the provision of legal services. The innovation launched for the provision of services in the legal field is the AHU Online website, which aims to streamline the previously complicated and convoluted public service bureaucracy to make it more effective and efficient. This study aims to examine and explore the innovation of the AHU Online website in improving public services at the Ministry of Law and Human Rights Regional office in Bali. The method used in this study is qualitative descriptive with data analysis method, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of this study indicate that the innovation of the AHU Online website at the Ministry of Law and Human Rights Regional Office in Bali has been implemented, although there are still challenges encountered, the benefits derived from the website can be considered significant. Research on AHU Online has not been widely conducted, so the novelty of this study lies in its object, and research focus, which is innovation.

Keyword: AHU Online, Innovation, Public Services, Ministry of Law, Bali Regional Office

Abstrak

Memasuki era yang serba digital, pelayanan publik yang disediakan pemerintah dituntut untuk bertransformasi dalam mengikuti perkembangan teknologi yang ada, termasuk pada pemberian layanan hukum. Inovasi yang dicanangkan untuk pemberian layanan di bidang hukum yaitu website AHU Online yang bertujuan untuk merampingkan proses birokrasi layanan publik yang sebelumnya rumit dan berbelit-belit menjadi lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengeksplorasi inovasi website AHU Online dalam meningkatkan pelayanan publik di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan dalam penelitian menyebutkan bahwa inovasi website AHU Online di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali telah diimplementasikan dengan baik. Hal tersebut dilihat dari keseluruhan indikator yang sudah dilaksanakan yang meskipun masih terdapat kendala-kendala yang ditemukan, namun kebermanfaatannya yang dirasakan dari website tersebut dapat dikatakan signifikan. Penelitian mengenai AHU Online belum banyak dilaksanakan, sehingga novelty (kebaruan) dalam penelitian ini terletak pada objek, lokasi, dan fokus penelitian yaitu inovasi.

Kata Kunci: AHU Online, Inovasi, Pelayanan Publik, Kementerian Hukum, Kanwil Bali

I. Pendahuluan

Dunia saat ini tengah memasuki dunia yang serba digital, dimana keberadaan teknologi sudah sangat diperlukan dalam setiap sektor. Pelayanan publik merupakan salah satu yang sangat memerlukan teknologi. Teknologi saat ini digunakan untuk memudahkan dan mempercepat pekerjaan manusia, yang dulunya dapat dikatakan lambat dan cenderung ribet jika dilakukan dengan tradisional. Pelayanan yang cepat dan efektif saat ini sudah seharusnya diberikan oleh penyedia pelayanan (pemerintah) kepada penerima layanan (masyarakat).

Transformasi pelayanan dari cara tradisional menjadi digital merupakan langkah utama dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Digitalisasi pelayanan merupakan cara mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan (Aseng & Adnan, 2023). Menurut Wiranti dalam (Aseng & Adnan, 2023) digitalisasi dalam pemerintahan mengacu kepada proses pendayagunaan dan pelaksanaan teknologi digital dalam berbagai elemen pemerintahan untuk mengangkat partisipasi masyarakat, efisiensi, transparansi, dan pengadaan layanan publik yang lebih baik. Madsen dalam (Fadhli Junaidi, 2021) transformasi digital bersangkutan dengan mekanisme perubahan jangka panjang yang melalui jenjang tertentu. Selain efektif, digitalisasi pelayanan juga dapat meningkatkan transparansi yang lebih baik jika dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Hal ini dinyatakan dalam penelitian yang ditulis oleh (Adi Sastra, dkk 2025), menjelaskan bahwa keterbukaan informasi tidak bisa lepas dari pemanfaatan teknologi.

Pelayanan digital pula sudah diterapkan oleh beberapa lembaga pelayanan di Indonesia, dan tidak terkecuali pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Hukum Indonesia. Kementerian Hukum Indonesia memiliki peran dan fungsi yaitu, perumusan dan penetapan kebijakan peraturan perundang-undangan, pengelolaan barang/kekayaan milik orang ataupun negara, hingga pelayanan administrasi hukum umum. Kementerian Hukum Indonesia memberikan pelayanan hukum kepada publik khususnya melalui Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU). Ditjen AHU memiliki tugas dan fungsi yang sangat dekat dengan publik yaitu memberikan layanan hukum seperti pembentukan badan hukum, kewarganegaraan, kenotariatan, dan legalisasi dokumen. Tugas layanan yang cukup banyak ini mengharuskan Kementerian Hukum melalui Ditjen AHU melakukan transformasi digital pelayanannya.

Digitalisasi pada layanan yang dilakukan oleh Ditjen AHU sangat membantu dalam peningkatan kinerja. Layanan yang bertransformasi menjadi digital ini juga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan hukum umum. Inovasi yang dikeluarkan oleh Ditjen AHU dalam langkah awal digitalisasi pelayanannya dengan menghadirkan Website AHU Online. Menurut klaim AHU Online (2017) sebelum inovasi AHU Online, mekanisme pendaftaran PT sampai menerima Surat Keputusan (SK) Kemenkumham bisa menghabiskan waktu 207 hari. Kini dengan hadirnya AHU Online, mekanisme tersebut dapat dipersingkat menjadi hanya 7 menit. Selain itu, dengan dihidrarkannya Website AHU Online masyarakat bisa mengakses layanan hukum umum hanya melalui website tersebut. Website tersebut dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Gambar 1. Web AHU Online



Sumber: ahu.go.id

Pelayanan digital melalui Website AHU Online memiliki peran yang cukup signifikan bagi kemudahan akses layanan hukum umum di Indonesia. Website AHU Online telah banyak membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan mereka. Hadirnya Website AHU Online membantu masyarakat mengakses layanan hukum yang beragam dengan hanya satu genggaman. Beragam layanan telah dihadirkan dalam Website AHU Online mulai dari layanan pembentukan badan hukum (pendaftaran PT, CV, organisasi, dan lain-lain), kewarganegaraan, hingga legalisasi dokumen publik. Meskipun begitu kontroversi masih banyak terjadi di kalangan masyarakat dalam menilai Website AHU Online. Masyarakat masih sering mengeluhkan gangguan sistem ketika sedang mengakses layanan pada Website AHU Online. Dilansir dari TLii (2025) menyebutkan layanan Website AHU Online, yang semestinya mempercepat kebutuhan hukum publik kini menuai kritik tajam, pengguna yang mengakses beberapa layanan di Web tersebut mengungkapkan kekecewaan.

Layanan digital AHU Online oleh Ditjen AHU ini juga sudah diterapkan pada setiap Kementerian Hukum Kantor Wilayah provinsi. Dalam hal ini tidak terkecuali pelaksanaan layanan digital AHU Online pada Kantor Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. AHU Online pada Kemenkum Kantor Wilayah Bali sudah digunakan oleh masyarakat dengan berbagai urusan. Layanan digital ini memicu peningkatan pelayanan pada Kemenkum Kantor Wilayah Bali. Ada banyak masyarakat pemohon yang mengakses layanan digital ini namun masih banyak pula yang belum begitu paham akan layanan digital Ditjen AHU tersebut. Hal ini menyebabkan fenomena yaitu masih banyak masyarakat yang kebingungan dan akhirnya datang langsung ke kantor Kemenkum Bali.

Digitalisasi merupakan proses perubahan mendasar dalam cara organisasi memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan kualitas layanan (Westerman dkk, 2011). Dalam konteks sektor publik, transformasi digital tidak sekedar mengadopsi teknologi, tetapi mencerminkan pergeseran budaya birokrasi menuju sistem yang lebih adaptif, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Hukum (Kemenkum), telah mengimplementasikan pendekatan ini dalam bentuk layanan Administrasi Hukum Umum (AHU) Online, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan hukum secara daring. Inovasi ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik modern yang menekankan pada aspek 1.) aksesibilitas, 2.) efektivitas, 3.) efisiensi, dan 4.) akuntabilitas (Denhardt & Denhardt, 2000). Digitalisasi yang merupakan inovasi dalam pelayanan publik, maka penelitian ini mengacu kepada teori inovasi oleh Rogers dalam Wahyu Hidayat (2024: 52) yang mendefinisikan terdapat lima indikator dalam menilai keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Relative Advantage* yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* yaitu inovasi mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang diganti
3. *Complexity* yaitu dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* yaitu inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih.
5. *Observability* yaitu sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Digitalisasi pelayanan adalah hal utama dalam proses penerapan layanan yang mudah dan cepat. Maka, berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan artikel ilmiah ini menarik rumusan masalah yaitu 1.) Bagaimana pelaksanaan digitalisasi pelayanan melalui Website AHU Online di Kanwil Bali, dan 2.) Sejauhmana keberhasilan inovasi AHU Online di Kantor Wilayah Bali. Oleh karena itu, tujuan dari

penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan digitalisasi pelayanan melalui AHU Online dengan fokus lokasi di Kemenkum Kantor Wilayah Bali. Selain itu, artikel penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dari tantangan yang dihadapi dalam implementasi AHU Online di Kemenkum Kantor Wilayah Bali.

II. Metode

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji Transformasi Digital Pelayanan Hukum Umum di Indonesia Melalui Website AHU Online di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Pendekatan deskriptif digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengkaji lebih mendalam penerapan transformasi digital pelayanan hukum umum di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Peneliti dengan pendekatan deskriptif ingin menemukan bagaimana transformasi digital pelayanan hukum umum melalui website AHU Online sudah terlaksana dengan baik. Hasil penelitian ini yaitu data yang bersifat kualitatif, tafsiran dan interpretasi dari peneliti yang telah diolah dari hasil pengumpulan data. Teknik yang digunakan untuk menghasilkan data pada penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah teknik Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. Hasil dan Pembahasan

1.) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Digitalisasi pelayanan hukum di Indonesia telah dilaksanakan dengan munculnya inovasi, yaitu AHU Online oleh Kementerian Hukum dan HAM Indonesia. Inovasi tersebut memberikan keuntungan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Inovasi tentunya harus memiliki keunggulan yang lebih baik daripada sistem pendahulunya. Inovasi akan dinilai keuntungannya dari sejauhmana pengguna inovasi mendapatkan manfaat dari inovasi tersebut. Keberhasilan suatu inovasi dilihat pula dari keunggulan nilai inovasi terkini daripada inovasi dalam keadaan di zaman lalu.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Hukum dan HAM RI yang telah dipecah kini menjadi Kementerian Hukum RI, telah membuat sebuah inovasi yaitu digitalisasi pelayanan hukum berupa website yakni AHU Online. Inovasi AHU Online merupakan produk daripada Ditjen Administrasi Hukum Umum (AHU) yang termasuk dalam naungan Kementerian Hukum RI. AHU Online adalah sebuah website yang memberikan akses layanan hukum kepada publik dengan cara daring/*online*. AHU Online menawarkan keuntungan kepada publik dengan memberikan pelayanan berbasis digital, sehingga akan memangkas prosedur yang cukup lama seperti sistem sebelumnya. Digitalisasi AHU Online ini merupakan rangka percepatan pelayanan publik, hal ini disampaikan dalam hasil wawancara:

“Ya jelaslah, AHU Online ini kan semua berbasis website ya, artinya digital semua dan sangat benar-benar dirasakan bagaimana kemudahan, keakuratan, setelah itu kecepatan untuk melayani kepada masyarakat, jadi memberikan kemudahan semuanya pelayanan, kepada masyarakat dan termasuk juga kita disini. Ini luar biasa, sangat dibantu sekali dengan itu.” (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan yang merupakan inovasi pelayanan yaitu AHU Online memiliki keunggulan dan memberikan keuntungan baik bagi staff Kementerian Hukum Kanwil Bali maupun masyarakat sebagai pengguna. Data tersebut didukung dengan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM yang telah dilakukan oleh Kementerian Hukum Kanwil Bali periode Januari- Desember 2024 sebagai berikut:

Gambar 2. Survei SPKP-IKM Kanwil Bali

1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM pada KANWIL BALI

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM KANWIL BALI

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.86	39	3.88	3.83	3.83	3.83	3.83	3.86	3.94	3.86
2	Februari	3.85	48	3.83	3.85	3.83	3.83	3.86	3.89	3.85	3.85
3	Maret	3.93	42	3.93	3.93	3.96	3.97	3.90	3.96	3.93	3.90
4	April	3.96	35	3.93	3.97	3.95	3.91	3.97	3.95	3.98	3.98
5	Mei	3.95	31	3.94	3.96	3.94	3.98	3.96	3.94	3.98	3.92
6	Juni	3.89	59	3.92	3.91	3.87	3.84	3.90	3.89	3.88	3.90
7	Juli	3.97	58	3.96	3.98	3.94	3.95	3.98	3.97	3.98	3.97
8	Agustus	3.96	62	3.96	3.97	3.97	3.92	3.97	3.96	3.93	3.97
9	September	3.97	70	3.97	3.95	3.98	3.96	3.97	3.97	3.97	3.96
10	Oktober	3.97	69	3.96	3.97	3.97	3.96	3.97	3.97	3.97	3.97
11	November	3.97	65	3.97	3.98	3.97	3.98	3.96	3.96	3.96	3.95
12	Desember	3.98	88	3.97	3.99	3.98	3.98	3.97	3.99	3.99	3.97
Nilai Agregat		3.94	666	3.93	3.94	3.93	3.93	3.94	3.94	3.95	3.93

Sumber: Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Kemenkum Kanwil Bali

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2024, Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali secara keseluruhan meraih skor 3,94 dari skala 4 (98,5%) dan dinyatakan sangat baik. Data diatas menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui AHU Online oleh Kementerian Hukum khususnya pada Kantor Wilayah Bali sudah dapat dikatakan berhasil dan memberikan manfaat yang cukup signifikan. Inovasi tersebut telah sesuai dengan indikator *relative advantage* menurut Rogers (2003) yang terbukti bahwa AHU Online telah memberikan keunggulan jauh lebih baik dibandingkan inovasi sebelumnya.

Digitalisasi melalui AHU Online yang telah dilaksanakan pada Kemenkum Kanwil Bali memang sudah cukup memberikan hasil yang baik bagi pengguna maupun staff internal. Namun didapatkan pula beberapa kendala seperti yang didapatkan dalam hasil wawancara berikut:

“Tetapi ya masih saja ada kendala kan begitu, ya tidak semuanya mulus, ada juga namanya kendala teknis ya, baik itu human error, masalah jaringan, maupun aplikasi pasti ada saja” (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum)

Berdasarkan data yang didapatkan, dapat diketahui pula bahwa digitalisasi melalui AHU Online di Kemenkum Kanwil Bali pada umumnya sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih ada beberapa kendala teknis yang kedepannya harus dikurangi.

2.) *Compatibility* (Kesesuaian)

Digitalisasi pelayanan publik yaitu AHU Online yang dilakukan sebagai bentuk inovasi harus memiliki kesesuaian dengan nilai-nilai dan kebutuhan yang ada saat ini. *Compability* atau kesesuaian suatu inovasi harus memiliki nilai yang dianggap sebagai suatu konsep berharga, layak, pantas, dan penting dalam kehidupan masyarakat. Sebuah inovasi akan lebih mudah masuk dan diterima oleh masyarakat apabila inovasi tersebut sudah sesuai dengan nilai-nilai dan kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi yang merupakan sebuah inovasi yang harus memenuhi kebutuhan yang ada pada masyarakat saat ini. Karena, jika inovasi tersebut tidak sesuai atau bertentangan dengan nilai-nilai pada masyarakat, semakin sulit pula inovasi tersebut dapat diterima. AHU Online dalam hal ini sebagai sebuah inovasi harus memiliki kesesuaian nilai pada masyarakat, khususnya dalam penelitian ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bali. Pada Kementerian Hukum Kanwil Bali, digitalisasi AHU Online relatif dapat diterima, karena masyarakat Bali terbilang sudah cukup baik menggunakan teknologi. Hal ini sesuai dengan data yang didapatkan dalam hasil wawancara:

“Kalau mengenai AHU Online ya mungkin, untuk pada dasarnya, dasar apa yang menjadi kebutuhan kita sudah terpenuhi, tetapi dalam perjalanan ini kan mungkin ada hal-hal yang harus diperbaiki dan ditambah lagi sehingga AHU Online dapat diterima dan memenuhi kebutuhan.” (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum)

Adanya penerapan digitalisasi berupa AHU Online yang merupakan salah satu inovasi Kementerian Kanwil Bali diketahui sudah cukup memenuhi dasar dari tujuan instansi tersebut. Tujuan instansi yakni memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat luas sesuai kebutuhan publik dengan cepat dan tepat sudah dicapai dengan adanya AHU Online. Digitalisasi pelayanan yang berasal dari manual menjadi online dalam hal ini AHU Online dikatakan sudah cukup menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat yang berdampak inovasi AHU Online merupakan masyarakat Bali.

Implementasi digitalisasi pelayanan AHU Online pada Kemenkum Kanwil Bali sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan instansi maupun pengguna. Meskipun demikian, Kemenkum Kanwil Bali tetap melaksanakan pelayanan secara langsung/*luring* untuk memberikan pelayanan secara *face to face* kepada masyarakat. Pelayanan *luring* tersebut dipertahankan karena masih ada beberapa masyarakat yang masih belum memahami dengan baik pelayanan online tersebut, khususnya masyarakat dengan usia tua.

3.) *Complexity* (Kerumitan)

Trasnformasi pelayanan yang semula manual dan beralih kearah digital tentunya memiliki kerumitan sendiri. Digitalisasi pelayanan yang baru kerap sekali dianggap lebih rumit jika dibandingkan dengan pelayanan manual. Rogers (2003) menjelaskan bahwa suatu inovasi cenderung memiliki kerumitan dan sulit untuk dipahami. Kerumitan yang terjadi pada sebuah inovasi dalam hal ini AHU Online seringkali berasal dari kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaannya.

AHU Online pada penerapannya masih kerap menemukan kendala-kendala dalam prosesnya berlangsung. Kendala yang kerap terjadi seperti sistem AHU Online tersebut masih sering mengalami *error* secara mendadak. Hal tersebut menjadi kendala sehingga membuat pelayanan yang ada pada Kanwil Bali menjadi lambat. Kendala berikutnya yang terjadi yaitu sistem AHU Online masih sering mengalami *maintenance* dengan cara yang mendadak pula. *Maintenance* sistem masih dilakukan secara terpusat, hal tersebut dilakukan dengan mendadak menjadikan Kanwil Bali terkadang tidak sempat memberikan pengumuman kepada masyarakat. Jika terjadi *maintenance*, pemohon menjadi tidak dapat menggunakan layanan AHU Online.

Meskipun AHU Online memiliki kerumitan yang lebih ketimbang sistem manual, namun hal tersebut masih dianggap biasa saja oleh bapak I Wayan Adhi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum pada Kemenkum Kanwil Bali. Pernyataan tersebut didapatkan dari hasil wawancara:

“Menurut saya rasanya standar aja sih ya, netral dan tidak begitu rumit. Memang aplikasi itu kan biasanya ee masyarakat bilang oh saya ga ptekn tentang teknologi. Namun kalau memang difokuskan bisa kok itu dia, cuma kadang-kadang masyarakat ada ketakutan nanti salah ini itu...” (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum)

Hasil wawancara tersebut dapat menjelaskan bahwa kerumitan website AHU Online tidak terlalu besar, apalagi bagi pejabat/staff Kemenkum Kanwil Bali. Kerumitan tersebut masih berasal dari kendala-kendala teknis yang ditemukan pada implementasinya saja. Kerumitan AHU Online berdasarkan hasil wawancara tersebut justru kerap dirasakan oleh pengguna/masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat banyak yang mengakui masih belum paham dengan baik tentang AHU Online tersebut.

4.) *Triability* (Uji Coba)

Sebuah inovasi sebelum diterapkan penuh harus mampu untuk di uji coba dahulu, kemampuan tersebut akan memberikan data sejauhmana inovasi tersebut dapat diadopsi oleh pengguna. Inovasi digitalisasi melalui AHU Online pun demikian harus mampu melalui uji coba dahulu sebelum digunakan langsung oleh pengguna. Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan langsung pada Kementerian Hukum Kanwil Bali, digitalisasi layanan AHU Online sudah melalui tahap uji coba dan sudah melaksanakan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat. AHU Online juga sudah langsung diperkenalkan oleh Kementerian Hukum dan HAM Indonesia dari pusat melalui media masa pada pertama kali tahun 2014. Namun saat itu AHU Online tidak memiliki layanan yang lengkap seperti sekarang.

Dalam penerapan inovasi digitalisasi AHU Online pada Kemenkum Kanwil Bali, uji coba lebih ditekankan kepada staff/pejabat pada instansi itu sendiri. Data ini didapatkan melalui hasil wawancara:

“Memang ada masa-masa percobaannya gituloh, cuma kaya aplikasi itukan setelah launching kita (staff kanwil) coba dulu sekian bulan, dievaluasi lagi, dan baru bisa diterapkan secara langsung. Sendainya pun ada kendala-kendala ya pada masa percobaan itu, pelayanan bisa dilakukan dengan manual gitu.” (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum)

Lebih lanjut salah satu pegawai pada Kementerian Hukum Kanwil Bali menambahkan:

“Untuk uji coba langsung saya tidak terlalu tau, namun sosialisasi dan pewartaan telah dilakukan melalui media sosial Kementerian Hukum Kanwil Bali” (Wawancara dilakukan dengan Ida Bagus Anjas Dipayana, S.Tr.Par selaku admin layanan Apostille)

Uji coba pelayanan digital AHU Online telah dilaksanakan oleh Kemenkum Kanwil Bali, khususnya dilakukan oleh staff/pegawai pada bidang Administrasi Hukum Umum. Uji coba dilakukan pada AHU Online bertujuan untuk menilai dan mengevaluasi sejauhmana sistem baru tersebut layak untuk digunakan. Temuan penelitian juga menemukan bahwa uji coba tidak dilakukan secara nyata bagi masyarakat, pengenalan inovasi tersebut hanya dilakukan melalui sosialisasi dan media sosial.

5.) *Observability* (Mudah Diamati)

Indikator *observability* atau kemudahan untuk diamati pada teori inovasi menjelaskan bahwa semakin besar dampak yang dirasakan dari suatu inovasi maka semakin cepat difusi inovasi itu terjadi. Digitalisasi pelayanan AHU Online perlu untuk diamati agar lebih mudah diterima oleh masyarakat. Dalam konteks digitalisasi pelayanan hukum melalui website AHU Online di Kemenkum Kanwil Bali sudah tercermin baik dalam berbagai bentuk nyata. AHU Online dinilai sudah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang prima. Pernyataan tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan seorang informan seperti berikut:

“Iya kalau dalam pelayanan ya tentunya, kalau dari segi biaya, dan waktu tentu masyarakat sudah sangat dimudahkan. Masyarakat jadi tidak perlu datang langsung ke kantor bahkan dulu ke kantor Jakarta. Jika dibandingkan dengan dulu masyarakat akan mengeluarkan cost yang tinggi, jadi sangat memudahkanlah”. (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum).

Hadirnya pelayanan digital melalui AHU Online ini memberikan kemudahan yang cukup banyak baik bagi Kemenkum Kanwil Bali maupun masyarakat sebagai pengguna. Kehadiran AHU Online pada Kementerian Hukum Kanwil Bali menjadikan masyarakat dapat mengakses layanan hukum umum dari mana saja dan kapan saja. AHU Online dapat diakses melalui laman <https://ahu.go.id/>. Masyarakat yang mengunjungi laman tersebut akan langsung dihadirkan dengan beberapa layanan hukum umum, sehingga masyarakat dapat memilih jenis layanan yang mereka butuhkan.

Adanya digitalisasi pelayanan melalui AHU Online yang merupakan suatu inovasi tentunya juga berdampak positif bagi kinerja Kementerian Hukum Kanwil Bali. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan yang diungkapkan dalam wawancara:

"Semuanya sudah terlihat positif ya. Terlihat dengan kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat, mengingat banyaknya dan panjangnya birokrasi untuk menuju suatu produk, sekarang dengan sistem AHU online hanya satu klik saja sudah bisa dirasakan oleh masyarakat." (Wawancara dilakukan dengan I Wayan Adi Karmayana S.H, M.H selaku Kepala Bidang Administrasi Hukum Umum).

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, digitalisasi pelayanan melalui AHU Online sudah memberikan dampak yang baik jika dibandingkan dengan sistem lama. AHU Online telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan yang tepat. Selain masyarakat, instansi Kementerian Hukum Kanwil Bali juga mendapatkan kemudahan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Data yang didapatkan dari Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan periode Januari s.d Desember 2024, untuk survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari jumlah responden sebanyak 666 orang, Kementerian Hukum Kanwil Bali mendapatkan nilai rata-rata 3.94/4.00 (sangat baik).

IV. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan hukum melalui *website* AHU online di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali, dapat disimpulkan bahwa inovasi berbasis *website* tersebut telah diimplementasikan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator-indikator dalam teori yang digunakan yaitu teori Inovasi dari Rogers dalam kajian (Wahyu Hidayat, 2024: 52) yang terdiri dari 5 (lima) indikator. Indikator pertama yaitu *relative advantage* yang dibuktikan dengan adanya kebermanfaatannya yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Indikator kedua yaitu *compatibility* ditunjukkan dengan diterimanya inovasi *website* AHU Online oleh masyarakat Bali dalam hal pemberian layanan hukum, namun demikian, pihak Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali tetap menyediakan layanan secara *face to face* untuk melayani masyarakat yang masih awam terhadap teknologi. Indikator ketiga yaitu *complexity*, dimana kerumitan dan kendala dalam implementasi *website* AHU Online kerap kali terjadi dan menghambat proses pelayanan yang diberikan, serta sering kali masyarakat yang memanfaatkan inovasi tersebut terkendala karena belum terlalu memahami cara kerja *website* tersebut. Indikator selanjutnya yaitu *trialability*, yang mana dalam hasil penelitian diketahui bahwa *website* AHU Online telah melalui serangkaian uji coba sebelum secara resmi diaplikasikan kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana *website* tersebut dapat berjalan dengan lancar. Indikator terakhir untuk teori dalam penelitian ini adalah *observability*, dimana berdasarkan hasil pengamatan dalam implementasi *website* AHU Online di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali menunjukkan bahwa inovasi tersebut memberikan dampak positif yang cukup signifikan terhadap pemberian pelayanan hukum jika dibandingkan dengan sistem sebelumnya, dimana selain untuk masyarakat sebagai penerima layanan, manfaat tersebut juga dirasakan oleh pihak Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali sebagai penyedia layanan, khususnya dalam kemudahan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Untuk meningkatkan implementasi website AHU Online yang semakin baik, rekomendasi kebijakan yang dapat diberikan sebagai pertimbangan untuk Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali adalah melakukan sosialisasi lebih masif mengenai cara menggunakan website AHU Online kepada masyarakat, memberikan kesempatan bagi setiap daerah untuk mengelola sistem AHU Online secara mandiri, serta melaksanakan pelatihan secara berkesinambungan untuk para penyedia layanan hukum online tersebut.

Daftar Pustaka

- Adi Sastra Wijaya, K. A., Lukman, J. P. ., Sinta Dewi, S. A. N. ., & Riani, N. W. . (2025). Penerapan Open Government Dalam Meningkatkan Kualitas Informasi Publik di Kota Denpasar: (Kajian Denpasar Open Data). *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(1), 1-14.
- Aseng Yulanda, & M. Fachri Adnan. (2024). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103-110.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>.
- Fajriani, R. A., & Jaelani, E. (2023). Revolusi Layanan Hukum: Implementasi Convention Apostille dan Dampaknya Terhadap Proses Legalisasi Dokumen di Indonesia. *Public Sphere: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum*, 2(3).
- Hidayat, W. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48-57.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi. *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), 278-292.
- Maitsaa'Jaudah, T. (2024). Problematika Pendaftaran Jaminan Fidusia melalui Sistem AHU Online. *Borobudur Law and Society Journal*, 3(4), 180-188.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.
- Nasional.kompas.com. (2024). Tugas dan Fungsi Kementerian Hukum di Bawah Supratman Andi Agtas. Diakses pada 18 Juni 2025, melalui <https://nasional.kompas.com/read/2024/10/22/19370291/tugas-dan-fungsi-kementerian-hukum-di-bawah-supratman-andi-agtas>.
- News.republika.co.id. (2025). Kemenkum: AHU Online Percepat Proses Pendirian dan Transparansi Koperasi. Diakses pada 18 Juni 2025, melalui <https://news.republika.co.id/berita/swjuos451/kemenkum-ahu-online-percepat-proses-pendirian-dan-transparansi-koperasi>.
- Portal.ahu.go.id. (2017). Cukup 7 Menit Mendaftarkan PT. Diakses pada 18 Juni 2025, melalui [cukup menit mendaftarkan pt - Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum - Kementerian Hukum dan HAM RI](https://portal.ahu.go.id/berita/cukup-7-menit-mendaftarkan-pt).

- Portal.ahu.go.id. (2019). Ditjen AHU Sajikan Layanan AHU Online yang Mudah dan Cepat. Diakses pada 18 Juni 2025, melalui [ditjen_ahu_sajikan_layanan_ahu_online_yang_mudah_dan_cepat - Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum - Kementerian Hukum dan HAM RI](#).
- Putra, I. M. A. W., Yudartha, I. P. D., & Wijaya, K. A. S. (2025). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Website Perizinan Berusaha Cerdas Untuk Krama Bangli (PUCUK BANG)(Studi Kasus; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bangli). *Socio-political Communication and Policy Review*, 2(3).
- Putri, M. A. F., Wijaya, K. A. S., & Supriyanti, N. W. (2024). Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Cabang Denpasar). *Socio-political Communication and Policy Review*, 1(2), 42-54.
- Timelinesinews.com. (2025). Sistem AHU Online Bobrok, Netizen Geram dengan Klaim "Normal". Diakses pada 18 Juni 2025, melalui <https://www.timelinesinews.com/sistem-ahu-online-bobrok-netizen-geram-dengan-klaim-normal/>.
- UNESCAP. (2019). *E-Government for Women's Empowerment in Asia and the Pacific*. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. <https://www.unescap.org/resources/e-government-womens-empowerment-asia-and-pacific>.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2011). *Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations*. MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting. <https://www.capgemini.com/resources/digital-transformation-a-roadmap-for-billion-dollar-organizations/>.