JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik
E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000
https://dinastirev.org/JIHHP dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jihhp.v6i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 30 April 2026 | **Revised**: 21 Mei 2026 | **Accepted**: 29 Mei 2026

Maladministrasi Dalam Pelayanan MPP Digital Nasional: Studi Kasus Hambatan Penerbitan SIPA Apoteker

Sitta Fikria Rahwanto[1], Ahmad Rustan[2], Fachmi Jambak[3]
[1] Universitas Muhammadiyah Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia, sittafikri174@gmail.com
[2] Universitas Muhammadiyah Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia, ahmad.rustan@umkendari.ac.id
[3] Universitas Muhammadiyah Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia, fachmijambakr68@gmail.com

Corresponding Author: ahmad.rustan@umkendari.ac.id

Abstract: *This study examines maladministration in Indonesia's National Digital Public Service Mall through the delayed issuance of a pharmacist practice license for Ms. NWPS at Bisda Farma Pharmacy, South Konawe. The application remained at the "TTE SK" stage without explanation, revealing weaknesses in legal certainty, transparency, diligence, professionalism, and public service quality. Using a normative-empirical method, the study combines interviews, application screenshots, and administrative law analysis. The findings show that applicants deserve clear clarification, administrative objections, Ombudsman complaints, and judicial remedies before the Administrative Court through positive fictitious decisions or unlawful government action claims and meaningful public service recovery.*

Keyword: *legal certainty, pharmacist practice license, National Digital MPP, good governance principles.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji maladministrasi dalam pelayanan MPP Digital Nasional melalui kasus keterlambatan penerbitan SIPA Apoteker bagi Nn. NWPS di Apotek Bisda Farma, Konawe Selatan. Permohonan yang berhenti pada status "TTE SK" tanpa penjelasan menunjukkan lemahnya kepastian hukum, keterbukaan, kecermatan, profesionalitas, dan kualitas pelayanan publik. Dengan metode normatif-empiris, penelitian ini memadukan wawancara, tangkapan layar aplikasi, serta kajian hukum administrasi. Hasil penelitian menegaskan bahwa pemohon berhak memperoleh klarifikasi, keberatan administratif, pengaduan Ombudsman, serta upaya PTUN melalui fiktif positif atau gugatan perbuatan melanggar hukum oleh pemerintah. Temuan ini menegaskan bahwa digitalisasi harus menghadirkan jawaban, tanggung jawab, dan pemulihan nyata bagi pemohon.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, SIPA, MPP Digital Nasional, AUPB.

.

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik lahir dengan satu janji sederhana, masyarakat tidak perlu lagi berputar dari meja ke meja untuk mendapatkan hak administrasinya. Namun dalam praktik, layar digital kadang hanya mengganti loket fisik tanpa benar-benar mengurangi ketidakpastian. Persoalan inilah yang terjadi pada permohonan SIPA Apoteker Nn. NWPS untuk Apotek Bisda Farma di Konawe Selatan. Permohonan yang diajukan melalui aplikasi MPP Digital Nasional pada 23 Februari 2026, hingga 1 April 2026 terus menggantung di status "TTE SK" dalam aplikasi, dengan tidak adanya penolakan resmi, tidak ada penjelasan terkait titik hambatan, dan tidak ada kepastian kapan keputusan akan terbit (Sabara, 2026).

Dalam sektor kesehatan, penundaan izin tidak bisa dianggap sebagai urusan administrasi biasa. Apoteker berperan tidak hanya dalam penyerahan obat, tetapi juga dalam memastikan penggunaan obat yang rasional, memberi edukasi, mendampingi terapi, dan mendukung inovasi layanan, termasuk layanan berbasis teknologi. Karena itu, izin praktik menjadi jembatan antara kompetensi profesi dan kewenangan bekerja secara sah di Apotek Bisda Farma. Tanpa SIPA, apoteker yang kompeten tidak dapat menjalankan layanan secara legal pada apotek yang dimohonkan, dan tanpa SIPA layanan fasilitas kesehatan pemohon (Apotek Bisda Farma) tidak dimungkinkan mendapat persetujuan perizinan dari sistem OSS, sedangkan bagi masyarakat, penundaan penerbitan SIPA Apoteker berarti tertundanya akses terhadap pelayanan kefarmasian yang legal dan terawasi, (Hedima & Okoro, 2023; Wati et al., 2025; Yuliasih et al., 2024).

Negara mendorong integrasi layanan melalui Mal Pelayanan Publik dan MPP Digital Nasional. Secara normatif, arah ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 dan PermenPANRB Nomor 92 Tahun 2021 yang menekankan integrasi, kemudahan akses, dan penyederhanaan prosedur. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa layanan perizinan berbasis digital memang dapat mempercepat proses, memperjelas alur, dan meningkatkan kualitas pelayanan bila status layanan mudah dibaca, tanggung jawab antar instansi jelas, dan penanganan masalah dilakukan secara responsif (Putra & Ariesmansyah, 2024; Tomimi & Prasetyo, 2024). Digitalisasi tidak otomatis menghadirkan kepastian hukum, ketika aplikasi hanya menampilkan status teknis tanpa arti yang jelas bagi pengguna, dalam kasus ini pemohon justru dipaksa menebak apa yang sedang terjadi di balik sistem. Beberapa kajian tentang transformasi layanan publik digital menunjukkan bahwa hambatan sering muncul pada titik integrasi antar aktor, validasi akhir, dan mekanisme eskalasi ketika ada *exception case*. Dalam situasi seperti itu, antrean birokrasi tidak hilang, melainkan berpindah ke layar ponsel dan menjadi lebih sulit untuk ditelusuri (Djatmiko et al., 2025; Latupeirissa et al., 2024).

Kasus yang dialami pemohon menegaskan masalah yang sedang terjadi, dimana status "TTE SK" secara logis menunjukkan bahwa permohonan telah mendekati akhir proses, sebab keputusan pada dasarnya tinggal difinalisasi dan ditandatangani secara elektronik saja. Justru karena berada di fase akhir, penundaan tanpa penjelasan menjadi semakin problematis, persoalannya bukan semata-mata lamanya waktu tunggu, tetapi hilangnya informasi minimum yang dibutuhkan pemohon untuk menentukan langkah yang harus diambil selanjutnya terkait siapa yang sedang memproses, pada tahap apa berkas berhenti, dan berapa lama aplikasi masih boleh menunda jawaban. Dalam konteks pelayanan publik, diamnya sistem pada tahap akhir adalah bentuk ketidakpastian yang sangat merugikan pemohon.

Dari perspektif hukum administrasi negara, situasi itu berhadapan langsung dengan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) (Taufiqurokhman et al., 2024). Asas kepastian hukum menuntut adanya kejelasan prosedur dan batas waktu, asas keterbukaan menuntut penjelasan yang dapat dipahami, asas kecermatan dan profesionalitas menuntut pengelolaan proses secara hati-hati dan bertanggung jawab, sedangkan asas pelayanan yang baik mewajibkan negara menempatkan kebutuhan warga sebagai orientasi utama. Dalam lingkungan digital, prinsip-prinsip tersebut tidak berkurang, justru harus tampil lebih konkret

melalui jejak audit, notifikasi, *reason code*, dan jalur koreksi yang jelas (Hadiyono et al., 2023; Wardana et al., 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti menemukan dua rumusan masalah utama. Pertama, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pemohon SIPA ketika proses dalam MPP Digital Nasional berhenti pada status TTE SK tanpa kejelasan? Kedua, instansi mana yang paling bertanggung jawab atas keterlambatan itu, dan mekanisme apa yang paling relevan untuk memulihkan hak pemohon? Kebaruan artikel ini terletak pada upaya mempertemukan data empiris satu kasus konkret perizinan kefarmasian dengan kerangka AUPB, doktrin fiktif positif, mekanisme pengawasan Ombudsman, dan dimungkinkan pemohon mengajukan gugatan perbuatan melanggar hukum oleh pemerintah di PTUN. Dengan begitu, pembahasan tidak berhenti pada kritik terhadap *"error system",* tetapi bergerak ke peta tanggung jawab dan strategi pemulihan yang bisa dipakai secara praktis (Puji Lestari, 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode normatif-empiris. Pendekatan normatif dilakukan melalui *statutory approach* atau pendekatan perundang-undangan dan *case approach* atau pendekatan kasus untuk menilai keterlambatan penerbitan SIPA dalam kerangka hukum administrasi negara dan pelayanan publik. Pendekatan empiris dilakukan secara terbatas, data empiris diperoleh dari wawancara dengan Nn.NWPS selaku pemohon SIPA dan dari tangkapan layar terkait status permohonan pada aplikasi MPP Digital Nasional. Data sekunder berasal dari artikel ilmiah tentang AUPB, maladministrasi, digital governance, fiktif positif, OOD, serta peran apoteker dalam pelayanan primer. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan mempertemukan data empiris dan norma hukum. Langkah analisisnya mencakup tiga hal; menilai kesesuaian fakta kasus dengan AUPB, memetakan *locus* tanggung jawab antara pengelola sistem pusat dan pejabat daerah, serta menyusun jalur pemulihan yang paling proporsional bagi pemohon. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menggeneralisasi seluruh layanan MPP Digital Nasional. Sebaliknya, kasus Nn.NWPS dipakai sebagai lensa untuk melihat apakah digitalisasi benar-benar menghasilkan kepastian hukum ketika sistem mengalami kebuntuan pada tahap final.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kronologi Perkara dan Temuan Empiris

Secara ideal, alur pengajuan perizinan SIPA dalam MPP Digital Nasional tidak menjadi tempat unggah dokumen saja. Sistem seharusnya bekerja sebagai orkestrasi administratif, dimana pemohon mengirim berkas, sistem memeriksa kelengkapan, instansi teknis memverifikasi aspek profesi dan fasilitas, organ perizinan daerah menyiapkan keputusan, lalu surat izin disahkan melalui tanda tangan elektronik (Tomimi & Prasetyo, 2024). Penelitian Putra & Ariesmansyah (2024) tentang layanan perizinan terintegrasi, menunjukkan bahwa alur seperti ini baru efektif bila setiap tahap memiliki penanggung jawab, batas waktu, dan status yang benar-benar informatif bagi pengguna. Dalam kasus Pemohon, duduk perkaranya justru memperlihatkan jurang antara desain sistem dan pengalaman pengguna. Ringkasan data dibuat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan data empiris permohonan SIPA NWPS

Aspek	Temuan empiris	Makna hukum
Tanggal Pengajuan	Permohonan SIPA diajukan melalui MPP Digital Nasional pada 23 Februari 2026 untuk Apotek Bisda Farma di Konawe Selatan.	Menandai awal kewajiban negara memproses permohonan sesuai alur layanan yang diumumkan.
Status Terakhir di Aplikasi	Sampai 1 April 2026 status masih "TTE SK", yaitu tahap yang lazim dibaca sebagai finalisasi dan tanda tangan elektronik keputusan.	Menunjukkan hambatan terjadi saat proses sudah mendekati keputusan akhir, bukan di tahap awal unggah berkas.

Respons Sistem	Tidak ada penolakan resmi, notifikasi kekurangan berkas, atau penjelasan titik hambatan yang dapat dibaca oleh pemohon.	Pemohon kehilangan informasi minimum untuk menentukan apakah harus menunggu, memperbaiki berkas, atau mengajukan keberatan.
Rentang Waktu	Permohonan tidak bergerak selama 37 hari sejak pengajuan, jauh melewati informasi waktu layanan 5/7/14 hari kerja yang tampil pada aplikasi.	Muncul dugaan penundaan berlarut dan pelanggaran kewajiban. Terjadi maladministrasi.
Dampak Langsung	SIPA belum terbit sehingga pemohon belum dapat menjalankan praktik apoteker secara legal pada fasilitas yang dimohonkan; operasional apotek juga tertahan.	Kerugian tidak hanya privat, tetapi juga menyentuh akses masyarakat terhadap layanan kefarmasian.

Sumber: *Wawancara dengan Pemohon dan tangkapan layar aplikasi MPP Digital Nasional dalam akun Pemohon, diolah peneliti (2026).*

Data di atas memperlihatkan bahwa titik masalahnya bukan berada pada tahap awal kelengkapan berkas lagi, melainkan permohonan sudah sampai pada tahap finalisasi. Hal ini penting karena pada fase akhir lingkup pelakunya seharusnya lebih sempit dan lebih mudah ditelusuri. Karena itu, status TTE SK yang menggantung justru menimbulkan dugaan kuat adanya masalah integrasi sistem, hambatan *approval*, atau kelalaian pejabat yang memegang persetujuan akhir. Di sinilah nilai pembuktian data tangkapan layar pada aplikasi MPP Digital Nasional menjadi penting. Dalam sengketa administratif berbasis sistem elektronik, tangkapan layar bukan sekadar ilustrasi. Melainkan hal itu adalah bukti awal yang menunjukkan identitas pemohon, jenis layanan, tanggal pengajuan, dan status terakhir yang tampil pada aplikasi. Bukti ini memang belum menjelaskan seluruh log internal, tetapi cukup untuk membangun hipotesis awal yang kuat bahwa keterlambatan benar-benar terjadi dan bukan sekadar asumsi pemohon (Sabara, 2026; Wardana et al., 2023). Fakta bahwa tidak ada penolakan resmi juga mempunyai arti & kedudukan yang penting. Negara yang diwakili oleh aplikasi tidak menyatakan "tidak", tetapi juga tidak menyelesaikan "ya", dalam praktiknya, posisi seperti ini menempatkan pemohon pada ruang abu-abu, dimana pemohon tidak dapat bekerja secara legal, tetapi juga tidak tahu apakah harus memperbaiki berkas, menunggu tanpa kejelasan waktu, atau harus menempuh jalur hukum. Dari sisi perlindungan hukum, ketidakpastian semacam ini menjadi lebih berat daripada penolakan yang jelas, karena pemohon bahkan tidak diberi alasan untuk membela dirinya (Rahwanto, 2026).

Uji AUPB terhadap Status TTE SK yang Menggantung

1) Asas kepastian hukum

Pada layanan digital, asas kepastian hukum tidak cukup dipenuhi hanya dengan adanya menu layanan pada aplikasi. Kepastian harus terasa bila status yang muncul benar-benar bisa dibaca atau dimaknai artinya oleh pengguna, yang artinya apakah berkas sudah lengkap, siapa pemegang proses terakhir, apa yang sedang diverifikasi, dan kapan jawaban wajib diberikan (Taufiqurokhman et al., 2024). Penelitian Hadiyono (2023) tentang pelayanan publik berbasis *online* juga menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat terkait dengan kemampuan sistem memberi kepastian prosedural sekaligus kepastian waktu.

Dalam perkara ini, pemohon sudah sampai di tahap status TTE SK tetapi tidak mengetahui kapan keputusan akhir akan lahir. Hal ini membuat izin praktik berada di ruang abu-abu dan menjadi tidak jelas. Pemohon tidak bisa melanjutkan perizinan sarana layanan apotek yang dimohonkan di OSS, tidak dapat memastikan jadwal kerja, dan tidak tahu kapan harus beralih dari menunggu ke mengambil langkah hukum. Yang hilang bukan hanya waktu, tetapi juga kemampuan merencanakan tindakan secara rasional. Padahal tujuan utama izin justru memberi kerangka yang pasti bagi warga untuk bertindak secara legal (Risandy & Saibih, 2024). Karena itu, status TTE SK yang menggantung harus dibaca sebagai indikasi kuat bahwa asas kepastian hukum tidak terpenuhi. Negara sudah

menguasai proses, tetapi tidak mengubah penguasaan itu menjadi jawaban yang bisa dipakai warga.

2) Asas keterbukaan, kecermatan, profesionalitas, dan pelayanan yang baik

Masalah berikutnya menyangkut cara layanan itu dikelola. Sistem yang baik seharusnya memberi notifikasi bila ada kekurangan, menampilkan penanggung jawab tahapan terakhir, menyediakan estimasi penyelesaian, dan memberi kanal eskalasi ketika waktu layanan terlampaui. Tanpa itu, status digital berubah menjadi label teknis yang tidak punya nilai informatif bagi pengguna. Sejumlah penelitian tentang digital governance menegaskan bahwa keberhasilan layanan elektronik bukan ditentukan oleh adanya aplikasi semata, tetapi oleh respons institusi ketika sistem menghadapi kendala. Layanan dianggap baik bila cepat, jelas, solutif, dan tidak melempar beban penelusuran kepada pemohon (Djatmiko et al., 2025; Putra & Ariesmansyah, 2024).

Dalam kasus NWPS, pemohon justru harus menebak apakah hambatan terjadi karena integrasi TTE, antrean *approval*, atau tidak adanya tindakan dari pejabat tertentu. Kondisi itu menunjukkan dua kemungkinan yang sama-sama bermasalah. Jika sistem pusat yang gagal, berarti tidak ada mekanisme koreksi yang memadai. Jika pejabat daerah yang tidak bertindak, berarti ada kelalaian dalam pengelolaan *dashboard* layanan. Apa pun penyebabnya, pemohon tidak seharusnya menanggung akibat dari pembagian kerja internal pemerintah. Asas kecermatan dan profesionalitas menuntut adanya *fallback mechanism*. Bila jalur digital macet, instansi seharusnya bisa menjelaskan posisi berkas, membuka log aktivitas, dan bila perlu memproses langkah korektif secara manual. Diamnya sistem bukan alasan hukum untuk menunda hak warga. Dalam kerangka AUPB, yang penting bukan apakah hambatannya teknis atau organisasi, tetapi apakah penyelenggara bertindak cepat, jujur, dan bertanggung jawab ketika hambatan itu muncul (Asimah, 2020).

3) Fiktif positif sebagai landasan perlindungan

Pada titik ini, konstruksi fiktif positif menjadi relevan. Pasal 53 Undang-Undang Administrasi Pemerintahan sejak awal dirancang untuk mencegah badan atau pejabat pemerintahan menghindari kewajiban dengan cara diam. Dalam perubahan rezim Cipta Kerja memang menunjukkan bahwa implementasi fiktif positif belum sepenuhnya sederhana, terutama terkait prosedur dan forum yang dipakai untuk menegaskannya (Aditya & Al-Fatih, 2023; Umar, 2023). Meski begitu, inti doktrinnya tetap sangat kuat, negara tidak boleh memperoleh keuntungan dari sikap diamnya sendiri. Dalam perkara perizinan SIPA NWPS, logika fiktif positif memberi pijakan normatif bahwa permohonan yang tidak ditolak, telah melewati tenggat yang wajar, dan tetap dibiarkan menggantung tidak boleh dianggap seolah-olah masalahnya selesai dengan sendirinya. Doktrin ini belum otomatis membuat dokumen SIPA muncul di *dashboard*. Namun ini sangat penting untuk mengubah persoalan dari "gangguan teknis" menjadi "pelanggaran kewajiban bertindak". Dari sini pemohon memperoleh dasar lebih kuat untuk menuntut jawaban tertulis, eskalasi, atau putusan pengadilan. Singkatnya, fiktif positif bekerja sebagai prinsip anti-penundaan. Konstruksi fiktif positif mengingatkan bahwa diam bukan ruang bebas tanggung jawab, melainkan keadaan yang justru dapat menimbulkan akibat hukum bagi pejabat atau badan pemerintahan yang lalai (Aditya & Al-Fatih, 2023).

4) Dampak terhadap pemohon dan kepentingan umum

Penilaian AUPB dalam perkara ini juga tidak boleh dilepaskan dari dampaknya. Bagi NWPS, keterlambatan izin berarti tertundanya penggunaan kompetensi profesi, penghasilan, dan rencana operasional apotek pemohon. Bagi usaha Apotek Bisda Farma, dampaknya dapat meluas pada sewa tempat, penyiapan stok, kontrak kerja, dan pembukaan layanan. Bagi masyarakat sekitar, keterlambatan itu mengurangi peluang memperoleh pelayanan kefarmasian yang legal, profesional, dan mudah dijangkau.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa apoteker komunitas mempunyai peran penting dalam layanan primer, edukasi obat, pemantauan terapi, dan model pelayanan jarak jauh. Karena itu, keterlambatan izin praktik yang dialami pemohon tidak dapat direduksi sebagai persoalan dokumen semata (Hedima & Okoro, 2023; Wati et al., 2025; Yuliasih et al., 2024). Dalam konteks layanan kesehatan, setiap jeda administrasi yang tidak jelas dapat berdampak langsung pada kepentingan publik secara luas dan terlebih lagi kepentingan pemohon. Sehingga karena itulah standar kehati-hatian yang harus diterapkan oleh negara harus lebih tinggi (*UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN*, 2023).

Pertanggungjawaban Hukum dan Mekanisme Pemulihan

1) Menentukan locus tanggung jawab

Menentukan pihak yang paling bertanggung jawab tidak bisa dilakukan secara satu lapis. Dalam izin praktik apoteker, setidaknya ada tiga simpul yang perlu dibedakan, diantaranya instansi teknis kesehatan yang memverifikasi aspek profesi dan fasilitas, DPMPTSP atau organ perizinan daerah yang menyiapkan dan menerbitkan keputusan, serta pengelola platform MPP Digital Nasional yang menangani arsitektur aplikasi, integrasi data, dan modul TTE. Penelitian tentang layanan perizinan terintegrasi menunjukkan bahwa kegagalan paling sering terjadi justru ketika batas tanggung jawab antara pengelola sistem dan pemegang kewenangan substantif tidak dijelaskan dengan tegas (Djatmiko et al., 2025; Putra & Ariesmansyah, 2024). Karena itu, istilah TTE SK tidak boleh diperlakukan sebagai status netral, status itu kemudian harus menjadi petunjuk awal untuk mengidentifikasi siapa pengendali efektif proses pada tahap terakhir. Bila *bottleneck* berada pada server, *workflow approval,* integrasi TTE, atau notifikasi yang gagal, maka tanggung jawab institusional lebih kuat mengarah pada penyelenggara sistem dan instansi pengampu digitalisasi layanan. Sebaliknya, bila semua verifikasi substantif telah selesai dan berkas hanya menunggu persetujuan pejabat daerah, maka tanggung jawab utama berada pada DPMPTSP dan atau instansi teknis daerah (Siagian et al., 2023).

Bagi pemohon, satu pintu layanan seharusnya juga berarti satu pintu pertanggungjawaban awal, pemohon tidak seharusnya dipaksa membongkar sendiri pembagian kerja pusat-daerah hanya untuk mengetahui nasib permohonannya. Karena itu, instansi yang menerima dan menampilkan permohonan melalui sistem tetap wajib memberi jawaban utuh, sekalipun klarifikasi internal harus melibatkan lebih dari satu pihak. Ringkasan peta tanggung jawabnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Peta locus tanggung jawab dan langkah awal pemulihan

Skenario bottleneck	Pihak yang paling bertanggung jawab	Bentuk pertanggungjawaban
Gangguan modul TTE, integrasi data, workflow approval, atau notifikasi pada sistem nasional	Pengelola platform MPP Digital Nasional dan instansi pengampu digitalisasi layanan, dengan eskalasi melalui organ daerah pengguna sistem	Klarifikasi tertulis, permintaan pembukaan log aktivitas, eskalasi teknis, dan laporan Ombudsman bila tidak ada perbaikan.
Semua verifikasi substantif selesai, tetapi persetujuan akhir tidak dilakukan pejabat daerah	DPMPTSP dan atau instansi teknis kesehatan daerah yang memegang otoritas final	Keberatan administratif, permintaan jawaban tertulis, evaluasi maladministrasi, dan dasar untuk membawa sengketa ke PTUN.
Kendala campuran antara sistem dan organisasi	Tanggung jawab berantai pusat-daerah	Instansi penerima layanan tetap wajib memberi jawaban utuh kepada pemohon dan tidak boleh melempar beban identifikasi tanggung jawab kepada warga.

Sumber: *Wawancara dengan Pemohon dan tangkapan layar aplikasi MPP Digital Nasional dalam akun Pemohon, diolah peneliti (2026).*

2) Membedakan tanggung jawab jabatan dan kelalaian personal

Dalam hukum administrasi, tidak setiap keterlambatan otomatis berubah menjadi tanggung jawab pribadi pejabat. Akan tetapi, bila log aktivitas menunjukkan bahwa berkas sebenarnya telah siap, pejabat yang berwenang menerima notifikasi, dan tidak ada tindakan lanjutan tanpa alasan yang sah, maka ruang untuk menilai adanya maladministrasi menjadi terbuka. Dalam konteks itu, yang diuji bukan semata hasil akhir, tetapi kelalaian untuk bertindak ketika kewajiban bertindak sudah jelas (Aprianto et al., 2025).

Sebaliknya, bila kendala bersumber pada sistem yang tidak terintegrasi atau modul TTE yang gagal berjalan, problemnya lebih dekat pada tanggung jawab jabatan dan institusional. Namun pembedaan ini hanya mungkin dilakukan bila penyelenggara membuka data minimum, seperti log aktivitas, waktu perpindahan status, unit pemroses terakhir, dan penjelasan atas notifikasi internal. Jika data ini tetap tertutup, maka ketertutupan itu sendiri justru memperkuat dugaan adanya pelanggaran AUPB dan Maladministrasi.

3) Jalur pemulihan

Langkah pertama pemohon yang paling proporsional adalah mengajukan keberatan atau permintaan klarifikasi resmi kepada DPMPTSP Kabupaten Konawe Selatan dan instansi teknis kesehatan yang terlibat. Surat ini penting karena memaksa birokrasi mengubah status yang kabur menjadi jawaban yang dapat diuji. Dalam surat tersebut, pemohon sebaiknya meminta empat hal sekaligus dengan meminta konfirmasi bahwa berkas telah lengkap, penjelasan titik hambatan terakhir, estimasi waktu penyelesaian, dan identitas unit atau pejabat yang sedang memegang proses. Jika tidak ada jawaban, keberatan dapat dinaikkan kepada atasan pejabat, kepala dinas, atau kepala daerah sebagai penanggung jawab pelayanan publik daerah (Lahangatubun & Muliyono, 2025). Jika jawaban tetap tidak memadai, jalur berikutnya adalah pemohon dapat melaporkan telah terjadi maladministrasi ke Ombudsman Republik Indonesia, melalui Perwakilan Sulawesi Tenggara. Forum ini relevan karena masalah utama dalam kasus ini adalah penundaan berlarut dan tidak adanya informasi yang layak kepada pemohon. Ombudsman dapat meminta penjelasan, memeriksa prosedur, dan mendorong instansi membuka data proses yang tidak terlihat oleh pemohon (Gussela & Sulastri, 2025). Bagi Nn.NWPS, rekomendasi Ombudsman penting bukan hanya sebagai tekanan administratif, tetapi juga sebagai dokumen pendukung jika sengketa akhirnya dibawa ke pengadilan, karena rekomendasi ombudsman bersifat wajib dilaksanakan. Secara praktis, forum ini dapat lebih cepat dan lebih fokus pada pemulihan layanan dibanding litigasi penuh.

Bila upaya administratif dan Ombudsman tidak memulihkan hak pemohon dapat mempertimbangkan PTUN. Jalur pertama dengan memanfaatkan konstruksi fiktif positif untuk menegaskan bahwa diamnya pejabat setelah tenggat yang wajar terlampaui tidak boleh menggantung dan mematikan permohonan pemohon. Di sini pengadilan pada dasarnya harus menilai kewajiban badan atau pejabat untuk menerbitkan keputusan eksplisit atas permohonan yang sudah semestinya dijawab (Aditya & Al-Fatih, 2023; Umar, 2023). Jalur ini tetap bergantung pada pembuktian pemohon bahwa syarat administratif telah dipenuhi dan bahwa masa tunggu sudah melampaui batas yang seharusnya.

Jalur berikutnya pemohon bisa mengajukan gugatan perbuatan melanggar hukum oleh pemerintah atau *Onrechtmatige Overheidsdaad* (OOD). Pilihan ini penting karena pemohon bukan hanya ingin jawaban, tetapi juga ingin menuntut pertanggungjawaban atas kerugian nyata yang dialami. Dalam perkembangan hukum administrasi, kelalaian, tindakan faktual, dan penundaan berlarut dapat diuji ketika bertentangan dengan hukum, AUPB, dan perlindungan hak warga (Ilmiyah, 2024; Risandy & Saibih, 2024). Untuk

perkara perizinan Nn.NWPS, OOD menjadi relevan bila dapat dibuktikan bahwa keterlambatan membuat apotek belum beroperasi, menunda pendapatan, atau menimbulkan kerugian immaterial yang nyata. Petitum yang dapat dibangun tidak hanya berupa perintah menerbitkan SIPA setelah syarat terpenuhi, tetapi juga perintah memperbaiki proses dan ganti rugi sesuai pembuktian, hal tersebut menjadi opsi yang paling realistis untuk diambil pemohon dengan mengamankan bukti digital, mengajukan keberatan tertulis, meminta eskalasi resmi, melapor ke Ombudsman, lalu menyiapkan perkara PTUN bila kebuntuan tetap terjadi.

Hal ini penting karena menggabungkan dua tujuan sekaligus, dimana negara wajib memulihkan izin pemohon secepat mungkin dan membangun dasar pertanggungjawaban yang kuat bila negara tetap diam. Pada saat yang sama, kasus ini memberi pelajaran untuk membuat kebijakan yang jelas (Sulila et al., 2024). Sistem MPP Digital Nasional semestinya dilengkapi penanda keterlambatan otomatis, *reason code* pada setiap status, audit trail yang dapat diperiksa, serta kanal pengaduan yang langsung terhubung dengan penanggung jawab layanan. Tanpa itu, digitalisasi berisiko hanya mengganti bentuk antrean tanpa memperbaiki substansi layanan (Indar et al., 2024).

KESIMPULAN

Kasus Nn.NWPS menunjukkan bahwa masalah utama dalam layanan digital bukan hanya kegagalan aplikasi, melainkan kegagalan negara menerjemahkan proses administrasi menjadi jawaban hukum yang jelas. Status TTE SK yang bertahan sejak 23 Februari 2026 sampai 1 April 2026 tanpa penolakan resmi, tanpa alasan yang jelas, dan batas waktu yang tidak dapat diverifikasi menunjukkan pelanggaran terhadap asas kepastian hukum, keterbukaan, kecermatan, profesionalitas, dan pelayanan publik yang baik terhadap pemohon. Perlindungan hukum yang paling tepat untuk diberikan kepada pemohon bersifat bertahap, dimana pemohon dapat mengajukan keberatan administratif untuk memaksa klarifikasi, kemudian pengaduan Ombudsman untuk menilai maladministrasi, serta naik ke tahap PTUN melalui konstruksi fiktif positif dan atau OOD bila kebuntuan berlanjut. Tanggung jawab hukum pada akhirnya bergantung pada letak suatu titik atau fase dalam sebuah proses sistem MPP Digital Nasional yang menghambat kecepatan aliran keseluruhan sistem *(bottleneck)*, apakah ada pada arsitektur sistem pusat, kemudian apakah pada proses verifikasi dan persetujuan di daerah, atau pada keduanya sekaligus. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan satu hal yaitu transformasi digital baru bisa disebut berhasil apabila pengguna bukan hanya diberi akses ke aplikasi, tetapi juga diberi kepastian, penjelasan, dan jalan pemulihan ketika sistem tidak berjalan sesuai dengan yang seharusnya

REFERENSI

Aditya, Z. F., & Al-Fatih, S. (2023). Creation Law Redesain Upaya Fiktif Positif Pasca Undang- Undang Cipta Kerja. *Jurnal Konstitusi*, *20*(2), hlm. 341.

Aprianto, S., Hermana, M. A., & Francisco, D. J. (2025). Analysis Of Maladministration In The Online Licensing System In Indonesia. *Jurnal Hukum Sehasen*, *11*(1), 209–214. https://doi.org/10.37676/jhs.v11i1.8081

Asimah, D. (2020). Implementasi Perluasan Kompetensi Ptun Dalam Mengadili Tindakan Faktual (Onrechtmatige Overheidsdaad/Ood). *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Dan Ke-PPAT-An*, *4*(1), 152–170. https://doi.org/10.23920/acta.v4i1.531

Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability (Switzerland)*, *17*(7), 1–28. https://doi.org/10.3390/su17072908

Gussela, M. D., & Sulastri, D. (2025). Transformasi Digital dalam Fungsi Pengawasan Ombudsman: Implementasi E-government untuk Pelayanan Publik. *SIYASI: Jurnal Trias Politica*, *3*(2), 101–118. https://doi.org/10.15575/sjtp.v3i1.51390

Hadiyono, W. C., Kurniaty, Y., & Trisna Noviasari, D. (2023). Analisa Penerapan Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Online sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Borobudur Law and Society Journal*, *2*(3), 118–127. https://doi.org/10.31603/9882

Hedima, E. W., & Okoro, R. N. (2023). Primary health care roles of community pharmacists in low- and middle-income countries: A protocol for a mixed methods systematic review. *Journal of the American Pharmacists Association*, *63*(5), 1448–1451. https://doi.org/10.1016/j.japh.2023.06.011

Ilmiyah, Z. (2024). *REKONTEKSTUALISASI KONSEP TINDAKAN PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN KEPASTIAN HUKUM GUGATAN ONRECHTMATIGE OVERHEIDS DAAD*. *4*, *Nomor 1*, 37–47.

Indar, I. N., Razi, D. F., Atmansyah, L., Yani, A. A., & Ismail, N. (2024). Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level. *Journal of Digital Sociohumanities*, *1*(2), 92–101. https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024

Lahangatubun, N., & Muliyono, A. (2025). Public Trust and the Legal Validity of Electronic Signatures in Indonesia. *Jihk*, *7*(1), 499–516. https://doi.org/10.46924/jihk.v7i1.311

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability (Switzerland)* , *16*(7). https://doi.org/10.3390/su16072818

Puji Lestari, N. (2023). Innovation of Digital-Based Licensing Services in the One-Stop Integrated Service of West Sulawesi Province. *KnE Social Sciences*, *2023*, 579–594. https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14152

Putra, R. R., & Ariesmansyah, A. (2024). Implementation of Digital Governance in One-Stop Integrated Licensing Services: A Case Study of the SAMIRINDU-PASTI BEDAS Application in Bandung Regency. *Ilomata International Journal of Social Science*, *5*(4), 1064–1084. https://doi.org/10.61194/ijss.v5i4.1335

Rahwanto, S. F. (2026). *Tanggung Jawab Negara Terhadap Climate Refugees Akibat Kerusakan Lingkungan Dalam Konflik Bersenjata*. 63–78.

Risandy, D. A., & Saibih, J. S. (2024). Onrechtmatige Overheidsdaad: Menyoal Penerapan Regulasi dalam Praktik Penyelesaiannya di Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, *21*(4), 497–512. https://doi.org/10.54629/jli.v21i4.1489

Sabara, N. W. P. (2026). *Wawancara Langsung Terkait Perizinan di Aplikasi MPP Digital Nasional*.

Siagian, A. W., Fajar, H. F., & Alify, R. F. (2023). Sustainable Development Goals: Polemic Study of Analysis of Environmental Impacts After Perppu Cipta Kerja. *Ikatan Penulis Mahasiswa Hukum Indonesia Law Journal*, *3*(2), 255–274. https://doi.org/10.15294/ipmhi.v3i2.67091

Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). Bureaucratic Reform through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services. *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, *14*(1), 1–17. https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726

Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, *8*(2), 765–772. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002

Tomimi, Z. M., & Prasetyo, I. T. (2024). Implementation Of The Electronic Licensing Service Program In Public Service At Bengkulu Province. *Journal of Transformative Governance and Social Justice*, *2*(2), 130–145. https://doi.org/10.26905/j-tragos.v2i2.13331

Umar, K. (2023). Ambivalensi Penanganan Fiktif Positif Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020. *Jurnal Yudisial*, *16*(2), 232–249. https://doi.org/10.29123/jy/v16i2.555

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 17 TAHUN 2023 TENTANG KESEHATAN (Number 187315, pp. 1–300). (2023).

Wardana, I. W. D. P., Dharmawan, N. K. S., & Astariyani, N. L. G. (2023). Legality for Electronic Signatures in Implementing Electronic Medical Records. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, *12*(3), 366–378. https://doi.org/10.18196/jmmr.v12i3.96

Wati, M. R., Sulistyawati, D. M., & Wiedyaningsih, C. (2025). Community Pharmacist's Perception of the Benefits, Patient's Needs, Readiness, and Barriers to Implementing Telepharmacy Services. *Indonesian Journal of Pharmacy*, *36*(3), 583–591. https://doi.org/10.22146/ijp.11233

Yuliasih, N., Fatinah, Y., Abdulah, R., & Suwantika, A. A. (2024). Optimizing the role of pharmacists at the primary healthcare centres in Indonesia through an integrated information system. *Frontiers in Public Health*, *12*(January), 1–7. https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1446587