

# **ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN APOSTILLE MELALUI SISTEM AHU ONLINE DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG TRANSPARAN DAN AKUNTABEL DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM BALI**

**Komang Ayu Lisa Pratiwi<sup>1</sup>, I Kadek Rian Prayana<sup>2</sup>**

[ayupratiwi211@gmail.com](mailto:ayupratiwi211@gmail.com)<sup>1</sup>, [rian.prayana@unud.ac.id](mailto:rian.prayana@unud.ac.id)<sup>2</sup>

**Universitas Udayana**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Apostille melalui Sistem AHU Online dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Bali. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Apostille melalui AHU Online telah meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses pelayanan serta memenuhi aspek transparansi dan akuntabilitas secara struktural, namun masih menghadapi kendala pada tataran operasional, seperti keterbatasan pemahaman pengguna terhadap informasi teknis, ketidakjelasan estimasi waktu penyelesaian dalam sistem, serta inkonsistensi penerapan prosedur akibat keterbatasan pedoman tertulis di tingkat daerah. Oleh karena itu, meskipun AHU Online dinilai cukup efektif, diperlukan penguatan tata kelola, penyempurnaan sistem informasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan Apostille yang transparan dan akuntabel dapat terwujud secara optimal.

**Kata Kunci:** Apostille, AHU Online, Transparansi, Akuntabilitas, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of Apostille services through the AHU Online System in promoting transparent and accountable public service delivery at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Bali. This research employs a qualitative descriptive approach using interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the Apostille service through AHU Online has improved service efficiency and accessibility and has fulfilled transparency and accountability aspects at a structural level. However, several operational challenges remain, including users' limited understanding of technical information, the absence of clear processing time estimates within the system, and inconsistencies in procedural implementation due to the lack of written standard operating procedures at the regional level. Therefore, although AHU Online is considered reasonably effective, strengthening governance, improving system clarity, and enhancing human resource capacity are necessary to achieve optimal transparency and accountability in Apostille public services.*

**Keywords:** Apostille, AHU Online, Transparency, Accountability, Public Service.

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan mobilitas masyarakat serta intensifikasi kolaborasi antarnegara dalam sektor bisnis, pendidikan, dan hukum telah memperkuat kebutuhan akan mekanisme legalisasi dokumen publik yang lebih efisien. Ketiadaan sistem baku menyebabkan proses legalisasi kerap melalui berbagai tahapan berbeda di tiap negara, sehingga memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Untuk menjawab permasalahan tersebut, The Convention of 5 October 1961 Abolishing the Requirement of Legalisation for Foreign Public Documents (HCCCH 1961 Apostille Convention) menghadirkan solusi yang lebih praktis dengan menggantikan prosedur legalisasi berlapis menjadi penerbitan satu sertifikat apostille yang diakui oleh seluruh negara pihak. Hingga tahun 2025, sebanyak 127 negara tercatat telah meratifikasi konvensi ini (Hague Conference on Private

International Law, 2024). Indonesia sendiri resmi menjadi bagian dari Konvensi Apostille pada 5 Oktober 2021 setelah diterbitkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pengesahan Convention Abolishing the Requirement of Legalisation for Foreign Public Documents. Konvensi tersebut mulai berlaku di Indonesia pada 4 Juni 2022 (Ariani, N.K & Prabawati, N.P.A. (2025).

Apostille dipahami sebagai sertifikat yang dilekatkan pada dokumen tertentu atau dokumen resmi sebagai pengganti prosedur legalisasi (Aida et al., 2023). Secara lebih rinci, apostille merupakan mekanisme pengesahan atas tanda tangan pejabat, keaslian cap, atau stempel resmi dalam suatu dokumen melalui proses verifikasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, fungsi apostille terbatas pada pembuktian autentisitas tanda tangan, kewenangan pejabat yang menandatangani, serta keaslian cap atau stempel yang tercantum pada dokumen (Pakpahan, 2024). Berdasarkan ketentuan dalam Konvensi Apostille, proses apostille diberikan terhadap dokumen yang diterbitkan di wilayah Indonesia dan akan digunakan di negara lain yang menjadi peserta konvensi.

Penerbitan sertifikat apostille harus dilaksanakan oleh otoritas berwenang (competent authority) yang ditetapkan oleh masing-masing negara sesuai dengan lingkup kewenangannya. Di Indonesia, pemerintah menetapkan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) sebagai lembaga yang memiliki kewenangan tunggal untuk mengeluarkan sertifikat apostille. Namun, struktur kelembagaan Kemenkumham kemudian mengalami perubahan menjadi beberapa kementerian, yakni Kementerian Koordinator Bidang Hukum, HAM, Imigrasi dan Pemasyarakatan; Kementerian Hukum (Kemenkum); Kementerian HAM; serta Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (Tempo.co, 2024). Di bawah Kemenkum, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) menjadi unit yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan apostille. Sebagai bagian dari proses digitalisasi pelayanan publik, Kemenkum telah mengembangkan dan menyediakan platform layanan apostille secara daring melalui situs resmi <https://apostille.ahu.go.id/>. Platform tersebut memungkinkan pemohon untuk membuat akun, mengisi formulir permohonan, serta mengunggah dokumen pendukung secara elektronik.



Gambar 1. Tampilan Website Apostille

Sumber : <https://apostille.ahu.go.id/>

Integrasi digital ini berorientasi pada pencapaian tujuan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun demikian, meskipun sistem AHU Online menjanjikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi, realitas implementasinya di tingkat operasional, seperti di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kanwil Kemenkumham) Bali, masih memerlukan kajian mendalam. Permasalahan utama yang sering muncul dalam adopsi sistem digital adalah potensi kesenjangan antara desain sistem yang ideal dengan praktik di lapangan (implementation gap), terutama terkait isu stabilitas sistem, aksesibilitas bagi semua segmen masyarakat, serta konsistensi standar operasional prosedur yang menjamin keseragaman interpretasi dan pelaksanaan di setiap wilayah.

Transparansi dalam pelayanan publik merujuk pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses, dan dapat dipahami oleh masyarakat

terkait prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, serta alur pelayanan. Mengacu pada kerangka transparency framework, transparansi tidak hanya dimaknai sebagai ketersediaan informasi, tetapi juga mencakup kejelasan proses, keterlacakkan (traceability) setiap tahapan layanan, serta keterbukaan mekanisme pengawasan yang memungkinkan publik memantau kinerja penyelenggara layanan. Dalam konteks layanan Apostille melalui Sistem AHU Online, transparansi diwujudkan melalui sistem digital yang menampilkan informasi layanan secara real-time, standar operasional prosedur yang terdokumentasi secara elektronik, serta notifikasi proses yang dapat diakses langsung oleh pengguna layanan.

Sementara itu, akuntabilitas dalam penelitian ini dipahami sebagai kewajiban aparatur dan institusi publik untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan kinerja pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Berdasarkan accountability framework dalam administrasi publik, akuntabilitas mencakup beberapa dimensi, yaitu (1) answerability (kemampuan menjelaskan keputusan), (2) responsiveness (ketanggapan terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna), (3) auditability/audit trail (jejak tindakan yang dapat diaudit), dan (4) enforcement & corrective mechanisms (mekanisme koreksi dan sanksi). Dengan mengintegrasikan kerangka transparansi dan akuntabilitas tersebut, penelitian ini menempatkan Sistem AHU Online sebagai instrumen tata kelola digital (e-government) yang tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan Apostille, tetapi juga memperkuat prinsip good governance melalui pelayanan publik yang lebih terbuka, dapat diawasi, dan bertanggung jawab.

Tantangan utama yang muncul adalah adanya kesenjangan antara perancangan layanan digital dan situasi riil di lapangan yang sering kali diakibatkan oleh faktor teknis maupun nonteknis. Dari sisi teknis, kendala seperti gangguan server, stabilitas jaringan, dan keterbatasan fitur masih berpotensi mengurangi kualitas layanan. Sementara dari sisi pengguna, ketimpangan aksesibilitas dan literasi digital menyebabkan tidak semua masyarakat mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Permasalahan semakin kompleks ketika konsistensi penerapan standar operasional prosedur belum sepenuhnya terjaga, sehingga menimbulkan variasi dalam interpretasi dan pelaksanaan layanan antar wilayah. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi mendalam untuk memastikan bahwa layanan apostille melalui AHU Online tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga inklusif, adaptif, dan selaras dengan prinsip pelayanan publik yang profesional serta berkeadilan.

Kesenjangan dalam literatur akademik saat ini seringkali berfokus pada evaluasi teknis sistem, tetapi kurang menitikberatkan pada analisis efektivitas layanan Apostille secara holistik, yaitu dari perspektif dampak layanan digital terhadap pencapaian prinsip transparansi substantif (keterbukaan informasi proses dan biaya) dan akuntabilitas prosedural (pertanggungjawaban setiap tahapan layanan) di wilayah spesifik dengan dinamika tinggi seperti Bali. Penelitian terdahulu cenderung bersifat makro dan belum memberikan pemahaman mendalam mengenai tantangan unik yang dihadapi oleh petugas dan pengguna layanan di Kanwil (Lumbantobing & Wijaya, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis empiris mengenai efektivitas layanan Apostille melalui Sistem AHU Online.

Penelitian terbaru tentang pelayanan digital di Indonesia menemukan bahwa digitalisasi layanan tidak otomatis menghasilkan efektivitas apabila tidak diikuti dengan sosialisasi yang memadai dan bimbingan terhadap pengguna yang belum familiar dengan teknologi (Rosalia, 2022). Selain itu, tantangan seperti gangguan teknis, proses verifikasi yang belum seragam, serta ketidaktepatan unggah berkas juga berpotensi mengurangi efektivitas layanan (Fajriani & Jaelani, 2023).

Rumusan masalah dalam penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara komprehensif efektivitas layanan Apostille melalui Sistem AHU Online dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali. Dalam permasalahan yang dipaparkan sebelumnya meliputi sejauh mana tingkat efektivitas layanan Apostille berbasis AHU Online ditinjau dari aspek kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan prosedur, serta kepastian biaya dan waktu layanan bagi masyarakat pengguna. Selain itu, penelitian ini juga merumuskan permasalahan mengenai bagaimana implementasi Sistem AHU Online dalam layanan Apostille berkontribusi terhadap peningkatan transparansi pelayanan publik, khususnya dalam penyediaan informasi layanan, mekanisme pengawasan, dan keterbukaan proses administrasi. Selanjutnya, rumusan masalah mencakup analisis terhadap akuntabilitas penyelenggaraan layanan Apostille, yang ditinjau dari kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar operasional prosedur, pertanggungjawaban kinerja aparatur, serta responsivitas terhadap pengaduan dan keluhan masyarakat. Penelitian ini juga memfokuskan permasalahan pada faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan Apostille melalui AHU Online di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Bali, baik dari aspek regulasi, sumber daya manusia, sarana prasarana teknologi informasi, maupun tingkat literasi digital masyarakat.

Solusi yang ditawarkan berdasarkan pemaparan rumusan beberapa masalah dalam penelitian ini adalah perumusan model rekomendasi kebijakan dan perbaikan operasional yang spesifik bagi Kanwil Kemenkumham Bali, yang berlandaskan pada temuan evaluasi efektivitas sistem dalam menjamin pelayanan publik yang betul-betul transparan dan akuntabel. Aspek transparansi dan akuntabilitas menjadi indikator penting dalam menilai layanan Apostille (Primananda et al., 2021). Dalam studi mengenai e-government di Indonesia, transparansi informasi meliputi kemudahan akses informasi, kejelasan alur, serta kepastian biaya merupakan faktor penentu kepuasan pengguna layanan digital (Putri & Fadhilah, 2023).

Melalui platform AHU Online, masyarakat dapat mengakses informasi layanan, memantau perkembangan permohonan, dan mengetahui rincian biaya secara transparan, sehingga secara konseptual sistem ini berpotensi memperkuat keterbukaan layanan. Di sisi lain, akuntabilitas dipertegas melalui pencatatan berbasis digital, keberadaan audit trail, serta mekanisme pertanggungjawaban administratif oleh pejabat penerbit Apostille di masing-masing kantor wilayah. Meskipun demikian, sejumlah penelitian menemukan bahwa akuntabilitas dalam layanan berbasis digital masih dapat terhambat apabila pengawasan internal belum berjalan secara optimal atau ketika kanal pengaduan belum berfungsi secara efektif (Leonardo & Yakub, 2025).

Di luar aspek teknis, efektivitas penerapan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Studi yang dilakukan (Aurelia & Ariany, 2025) mengungkapkan bahwa kompetensi petugas baik dalam memberikan dukungan teknis, memahami operasional sistem aplikasi, maupun mengelola komunikasi dengan masyarakat merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas layanan digital berbasis e-government. Dengan demikian, penilaian terhadap efektivitas layanan Apostille melalui AHU Online harus mencakup tidak hanya kinerja sistem secara teknis, tetapi juga profesionalitas dan kemampuan petugas di Kanwil Kemenkum Bali dalam menjalankan layanan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi di Kemenkumham, sekaligus menjadi tolok ukur implementasi layanan Apostille melalui Sistem AHU Online di Kanwil Kemenkum Bali dengan fokus pada kecepatan, kemudahan proses, transparansi,

dan akuntabilitas layanan. Penelitian ini juga menelaah faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan di tingkat daerah sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan secara komprehensif efektivitas layanan Apostille melalui Sistem AHU Online di Kanwil Kemenkumham Bali. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengungkap makna, proses, dan fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan pengalaman aktor yang terlibat dalam layanan. Menurut Creswell dalam Amruddin (2022), penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena secara naturalistik dengan menekankan pemahaman subjektif, konteks, serta interpretasi terhadap pengalaman individu maupun kelompok dalam lingkungannya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018), Data primer merupakan data yang dapat diperoleh dari informan lapangan melalui proses pengukuran atau observasi peneliti. Data primer diperoleh melalui sistem wawancara semi terstruktur bersama pegawai di bidang pelayanan hukum umum, serta masyarakat pengguna layanan apostille. Menurut Sugiyono (2018), Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung atau dengan mengumpulkan data melalui berbagai sumber yang sudah ada. Data sekunder didapatkan melalui dokumen resmi layanan apostille dan pedoman teknis Sistem AHU Online. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi data, dan triangulasi waktu untuk memastikan konsistensi akurasi dan kredibilitas temuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Transparansi Pelayanan Apostille melalui Sistem AHU Online

Seiring dengan pesatnya arus globalisasi di Indonesia, perkembangan teknologi dan informasi ikut mengalami kemajuan yang signifikan. Kemajuan ini menjadi salah satu konsekuensi modernisasi yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi tersebut mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan berbagai inovasi agar mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengatasi berbagai persoalan administratif yang kerap muncul dalam proses pemerintahan (Al Karimi & Meirinawati, 2023).

Transparansi dalam pelayanan publik memberikan manfaat yang signifikan terhadap tata kelola pemerintahan, seperti meningkatnya kepercayaan masyarakat, memperkuat akuntabilitas dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang melalui keterbukaan informasi yang mudah diakses dan diverifikasi publik. Transparansi merupakan penyediaan informasi yang terbuka kepada masyarakat, dengan dasar bahwa publik memiliki kewenangan untuk mengetahui secara lengkap pertanggungjawaban pemerintah dalam mengelola sumber daya yang telah dipercayakan kepadanya serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan (PP No. 71 Tahun 2010). Dengan diterapkannya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kinerja pemerintah cenderung meningkat karena seluruh kegiatan, program, dan pengelolaan keuangan dilakukan secara terbuka serta disampaikan kepada masyarakat (Novatiani, Kusumah, & Vabiani, 2019).

Secara teoritis, World Bank (2004) mendefinisikan transparansi sebagai “tersedianya informasi publik secara tepat waktu, dapat diakses, dan dapat dipahami oleh pengguna”.

Hood (2010) juga menekankan bahwa transparansi bukan hanya soal keterbukaan informasi (*transparent-by-design*), tetapi juga keterpahaman publik terhadap informasi tersebut (*transparent-by-understanding*).

Analisis lapangan menunjukkan bahwa layanan Apostille melalui Sistem AHU online telah berupaya memenuhi unsur-unsur Transparency Framework oleh World Bank (2024) dengan lima indikator penilaian. Meskipun demikian, implementasinya di Kanwil Kemenkum Bali masih menunjukkan sejumlah kendala. Berikut analisis kinerjanya menggunakan teori Transparansi Framework.

#### 1. Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi pada website AHU Online relatif baik, karena sistem telah menyediakan semua informasi mulai dari persyaratan, prosedur, serta tarif layanan apostille sebagaimana telah diatur dalam PNBP. Namun demikian, beberapa informan masih mengalami kendala. *"Informasinya memang ada, tetapi format unggah dokumen sering membingungkan dan tidak ada contoh file yang benar, sehingga menyebabkan penolakan berulang"* ujar Ibu Made, pemohon layanan AHU (Ibu Made, wawancara, 20 November 2025).

#### 2. Aksesibilitas Layanan

Aksesibilitas layanan apostille dinilai cukup baik karena bisa diakses 24/7. Namun, sebagian pemohon mengaku mengalami kendala teknis seperti kesulitan login, *loading* lama, dan error saat unggah dokumen pada jam sibuk. Observasi yang dilakukan juga menunjukkan bahwa sejumlah masyarakat tetap datang langsung ke Kanwil untuk meminta bantuan, terutama karena keterbatasan literasi digital. *"Pemohon masih sering datang di kantor jika sedang terjadi error pada sistem, sehingga membuat pemohon menunggu untuk pengajuan apostille, kadang juga kasihan melihat pemohon yang harus bolak-balik ke kantor untuk dibantu dalam pengajuan apalagi jika mereka yang punya waktu mepet untuk mengirim dokumen yang sudah di apostille ke negara tujuannya"* ujar Kak Gus Anjas, pegawai PPM PN selaku petugas pelayanan bidang AHU (Gus Anjas, wawancara, 20 November 2025).

#### 3. Kejelasan SOP

Terkait kejelasan SOP, temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Kanwil Hukum Bali tidak menerima dokumen SOP tertulis dari pusat, melainkan hanya memperoleh pelatihan teknis terkait penggunaan Sistem AHU Online. Kondisi ini menyebabkan sering adanya perselisihan dalam cara petugas memberikan penjelasan kepada pemohon. Temuan ini menunjukkan masih adanya ketidaksinkronan pemahaman aturan antara unit pusat dan daerah yang berdampak pada inkonsistensi implementasi standar pelayanan. *"untuk SOP resmi dari pusat kita tidak dapat, kita hanya mendapatkan pelatihan saja"* ujar Kak Gus Anjas, pegawai PPM PN selaku petugas pelayanan bidang AHU (Gus Anjas, wawancara, 20 November 2025). *'kita pernah dapat pemohon marah-marah saat pencetakan apostille karena kita disini minta surat kuasa saat pengambilan dokumen karena dokumennya bukan milik ia pribadi, namun saat kita hubungi pusat ternyata bisa tanpa surat kuasa, jadi ada sedikit kesenjangan informasi disini'* ujar Kak Gus Anjas, pegawai PPM PN selaku petugas pelayanan bidang AHU (Gus Anjas, wawancara, 20 November 2025).

#### 4. Ketepatan Biaya dan Waktu

Ketepatan biaya dan waktu dinilai masih kurang jelas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian pemohon masih belum mengetahui secara jelas besaran biaya layanan Apostille maupun estimasi waktu penyelesaiannya. Meskipun biaya resmi apostille sebesar Rp150.000/dokumen dan telah ditetapkan oleh Ditjen AHU, beberapa pemohon mengaku tidak menemukan informasi tersebut secara eksplisit pada tampilan

awal sistem. Selain itu, sistem AHU Online tidak menampilkan estimasi waktu pemrosesan secara spesifik, sehingga pemohon tidak memiliki acuan pasti mengenai berapa lama dokumen tersebut akan selesai diproses oleh pusat di Jakarta. Dalam praktiknya, petugas pelayanan di Kanwil Hukum Bali biasanya memberikan informasi perkiraan waktu penyelesaian sekitar 3-5 hari kerja, tergantung pada antrian dan beban kerja di tingkat pusat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepastian biaya dan waktu masih bergantung pada informasi lisan dari petugas, bukan pada kejelasan informasi yang disediakan langsung oleh sistem. “*informasi terkait pembayaran dan lama proses acc dari pusat itu biasanya tidak nentu, saya pernah pengajuan satu hari sudah di acc, tapi sekarang sudah empat hari belum di acc*” ujar Pak Radit, pemohon layanan AHU (Pak Radit, wawancara, 21 November 2025).

Berdasarkan lima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat transparansi layanan Apostille melalui Sistem AHU Online tinggi dari aspek struktural (informasi tersedia dalam sistem), namun masih sedang dari aspek operasional karena tidak seluruh informasi dapat dipahami dan diakses secara efektif oleh pemohon.

Tabel 1. Temuan Tematik Transparansi Layanan Apostille di Kanwil Kemenkum Bali

<b>Tema Transparansi</b>	<b>Temuan lapangan</b>	<b>Bukti Kutipan Informan</b>
<b>Keterbukaan Informasi</b>	Informasi tersedia tetapi tidak mudah dipahami	“ <i>informasi ada, tapi format unggahnya tidak jelas</i> ” (Ibu Made, wawancara, 20 November 2025).
<b>Aksesibilitas</b>	Dapat diakses 24/7 tetapi ada gangguan teknis	“ <i>pemohon masih ada yang datang ke kantor apabila terjadi error</i> ” (Gus Anjas, wawancara, 20 November 2025).
<b>Kejelasan SOP</b>	SOP resmi dari pusat tidak ada, hanya mendapatkan pelatihan	“ <i>kita disini tidak mendapatkan SOP resmi, hanya pelatihan saja</i> ” (Gus Anjas, wawancara, 20 November 2025).
<b>Kepastian Biaya/Waktu</b>	Biaya jelas, waktu tidak selalu konsisten	“ <i>informasi terkait pembayaran dan lama proses acc dari pusat itu biasanya tidak nentu, saya pernah pengajuan satu hari sudah di acc, tapi sekarang sudah empat hari belum di acc</i> ” (Pak Radit, wawancara, 21 November 2025).

## B. Akuntabilitas Pelayanan Apostille

Akuntabilitas dalam pelayanan publik mengharuskan adanya hubungan jelas antara penyedia layanan dan pemohon/publik dimana penyedia wajib menjelaskan tindakan dan menerima konsekuensi (Bovens,2007). Dalam konteks layanan Apostille berbasis AHU online, kerangka akuntabilitas berdasarkan teori *Accountability Framework* diekspresikan melalui beberapa dimensi yaitu :

1. Answerability (kemampuan menjelaskan keputusan)
2. Responsiveness (ketanggapan terhadap keluhan dan kebutuhan pengguna)
3. Auditability (jejak tindakan yang dapat diaudit)
4. Enforcement & Corrective Mechanisms (mekanisme koreksi dan sanksi)

Berdasarkan penelitian di Kanwil Kemenkum Bali menunjukkan keberadaan infrastruktur akuntabilitas administrasi, namun implementasinya pada level *answerability* dan *responsiveness* belum konsisten. Sebagai contoh konkret, dalam beberapa wawancara ditemukan perselisihan aturan yang berujung pada kebingungan pengguna: satu pemohon menyatakan bahwa pencetakan Apostille dapat dilakukan tanpa surat kuasa, sementara petugas di loket menyatakan sebaliknya dan baru setelah krafisifikasi dari pusat dipastikan bahwa pencetakan memang dapat dilakukan tanpa surat kuasa dengan catatan bahwa

dokumen tersebut ditandatangani oleh notaris yang bersangkutan dan langsung di ambil oleh notaris itu sendiri. Peristiwa ini menggambarkan kelemahan pada *answerability*, meskipun aturan yang benar ada, kemampuan petugas menjelaskan dan menerapkan secara konsisten di tingkat daerah belum sempurna.

Dimensi *responsiveness* juga menunjukkan kelemahan. Masyarakat melaporkan bahwa kanal *Call Center* di bagian pelayanan terpadu Kemenkum Bali kadang lambat menanggapi masalah teknis atau permohonan tertunda. “*Kemarin saya sudah mencoba menghubungi call center disini, namun sampai sekarang tidak ada balasan, makanya saya lebih memilih untuk langsung datang kesini untuk konsultasi*” ujar Pak Dedi, pemohon layanan AHU (Pak Dedi, wawancara, 20 November 2025).

Respon lambat dan preferensi pemohon untuk datang langsung ke loket menunjukkan bahwa saluran korektif formal belum menjadi mekanisme efektif untuk menegakkan akuntabilitas. Hal ini selaras dengan temuan penelitian lain yang mengamati *accountability gap* pada layanan digital, meskipun sistem menghasilkan audit trail, tanpa proses penanganan keluhan yang cepat dan transparan, kepercayaan publik tidak serta merta meningkat (Kim & Lee, 2021).

Dimensi *auditability* pada AHU Online relatif kuat secara teknis, sistem mencatat aktivitas unggah, verifikasi, dan penerbitan sehingga memungkinkan pemeriksaan administratif. Namun, catatan ini bersifat internal dan tidak dapat diakses oleh publik sehingga fungsi akuntabilitas publik terbatas. Suatu sistem audit yang hanya tersedia internal cenderung memperkuat akuntabilitas administratif (orientasi atas-bawah) tetapi tidak mengantikan kebutuhan *downward accountability* kepada pengguna.

Terakhir, *enforcement & corrective mechanisms* seperti kebijakan koreksi, sanksi karena kesalahan atau prosedur revisi keputusan ada secara formal namun praktik implementasinya belum konsisten di tingkat daerah. Kasus ketidaksinkronan petugas, yang hanya mendapatkan pelatihan tanpa menerima dokumen SOP tertulis dari pusat, memperlihatkan bahwa mekanisme untuk memastikan kepatuhan petugas terhadap aturan pusat masih lemah. Hal ini menimbulkan variasi pelaksanaan dan menurunkan keandalan jawaban yang diberikan petugas kepada publik, sehingga akuntabilitas substantif belum tercapai (World Bank, 2004).

Secara ringkas, hasil lapangan memperlihatkan bahwa AHU Online telah menyediakan gap implementasi pada aspek *answerability* dan *responsiveness* yang berakibat pada persepsi akuntabilitas publik yang belum optimal. Temuan ini konsisten dengan literatur *e-government* yang menekankan bahwa teknologi tanpa penguatan SDM, SOP, dan mekanisme pengaduan yang efektif tidak akan serta merta memperbaiki akuntabilitas publik (Kim & Lee, 2021).

Tabel 2 Temuan Tematik: Dimensi Akuntabilitas pada Layanan Apostille AHU Online (Kanwil Kemenkum Bali)

Dimensi Akuntabilitas	Temuan Lapangan	Kutipan Informan	Implikasi Teoritis & Praktis
<b>Answerability</b>	Ketidaksinkronan pemahaman aturan antara pusat dan petugas hanya mendapat pelatihan tanpa SOP tertulis	“Pemohon bilang bisa tanpa surat kuasa, tapi petugas awalnya meminta surat kuasa, setelah hubungi pusat jelas tidak perlu” (Catatan lapangan)	Menunjukkan kelemahan <i>answerability</i> : petugas tidak selalu mampu menjelaskan basis aturan; perlu distribusi SOP tertulis dan pelatihan berkala.
<b>Responsiveness</b>	Kanal pengaduan	“Layanan call	Menunjukkan

	daring sering lambat, pemohon cenderung datang langsung	center lama respon” (Pak Dedi, Pemohon AHU)	<i>responsiveness gap;</i> perlu perbaikan SLA pengaduan dan integrasi loket digital-fisik.
<b>Auditability</b>	Sistem mencatat jejak digital, tetapi bersifat internal dan tidak terpublikasi	-	Audit trail tersedia, akuntabilitas administratif, namun kurang mendukung akuntabilitas publik tanpa akses atau ringkasan yang dapat diakses masyarakat.
<b>Enforcement &amp; Correction</b>	Mekanisme koreksi formal ada namun implementasi tidak konsisten, koreksi sering membutuhkan intervensi pusat	“Perlu telepon ke pusat dulu baru bisa diklarifikasi” (Petugas)	Menandakan enforcement lemah di tingkat daerah; perlu SOP koreksi yang terdesentralisasi & monitoring.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa temuan-temuan empiris mengenai layanan Apostille melalui Sistem AHU Online di Kanwil Kementerian Hukum Bali memiliki keterkaitan yang kuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lumbantobing dan Wijaya (2025) tentang digitalisasi layanan hukum melalui AHU Online. Penelitian terdahulu tersebut menyimpulkan bahwa AHU Online merupakan inovasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan akses dan efisiensi prosedur bagi masyarakat, namun masih dihadapkan pada berbagai kendala teknis serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam mengoperasikan sistem. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa meskipun layanan Apostille secara struktural telah didukung oleh sistem digital yang menyediakan informasi persyaratan, alur layanan, serta pencatatan administrasi secara elektronik, implementasinya di tingkat operasional masih belum sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Jika penelitian Lumbantobing dan Wijaya (2025) menempatkan AHU Online sebagai bentuk keberhasilan inovasi pelayanan publik berdasarkan teori difusi inovasi Rogers, maka penelitian ini melengkapi dan memperdalam analisis tersebut dengan meninjau kualitas tata kelola layanan Apostille melalui perspektif Transparency & Accountability Framework (World Bank, 2004). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dalam sistem belum sepenuhnya diikuti oleh kejelasan pemahaman pengguna, terutama terkait format unggah dokumen, kepastian biaya per dokumen, serta estimasi waktu penyelesaian oleh otoritas pusat. Kondisi ini menguatkan temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa masyarakat masih sering datang langsung ke Kanwil untuk meminta penjelasan tambahan, yang menandakan adanya kesenjangan antara desain sistem digital dan praktik pelayanan di lapangan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa aspek akuntabilitas layanan Apostille masih menghadapi tantangan berupa ketidaksinkronan pemahaman prosedur antara petugas di tingkat daerah dan kebijakan di tingkat pusat. Temuan ini belum banyak dibahas dalam penelitian Lumbantobing dan Wijaya (2025), sehingga menjadi nilai tambah dan kebaruan penelitian ini. Ketidakhadiran SOP tertulis yang diterima langsung oleh petugas daerah, serta ketergantungan pada pelatihan teknis semata, berdampak pada inkonsistensi penjelasan kepada pemohon dan menurunkan tingkat *answerability* layanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi hasil penelitian terdahulu terkait manfaat dan kendala AHU Online, tetapi juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi digital belum secara otomatis menjamin terwujudnya transparansi substantif dan akuntabilitas operasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa digitalisasi layanan publik perlu disertai dengan penguatan tata kelola, konsistensi regulasi pusat–daerah, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar prinsip transparansi dan akuntabilitas dapat diwujudkan secara nyata. Dengan mengintegrasikan temuan penelitian terdahulu dan hasil lapangan terkini, penelitian ini menempatkan layanan Apostille melalui AHU Online sebagai contoh konkret bahwa inovasi teknologi harus dievaluasi tidak hanya dari sisi efisiensi, tetapi juga dari kualitas pertanggungjawaban dan keterbukaan layanan kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas layanan Apostille melalui Sistem AHU Online di Kanwil Kementerian Hukum Bali dengan menggunakan perspektif Transparency & Accountability Framework, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan Apostille telah memberikan kontribusi positif terhadap perbaikan pelayanan publik, khususnya dari sisi kemudahan akses dan penyederhanaan prosedur administratif. Secara struktural, sistem AHU Online telah menyediakan informasi layanan, persyaratan, serta mekanisme pengajuan secara daring yang mencerminkan upaya pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Namun demikian, implementasi layanan di tingkat operasional masih menunjukkan sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Dari aspek transparansi, layanan Apostille melalui Sistem AHU Online dapat dikategorikan memiliki tingkat transparansi yang tinggi secara struktural, tetapi masih berada pada tingkat sedang secara operasional. Informasi mengenai persyaratan dan prosedur telah tersedia dalam sistem, namun belum sepenuhnya mudah dipahami oleh pemohon, terutama terkait format unggah dokumen, kepastian biaya per dokumen, serta estimasi waktu penyelesaian oleh otoritas pusat. Ketiadaan informasi waktu pemrosesan yang jelas di dalam sistem menyebabkan pemohon masih bergantung pada informasi lisan dari petugas, sehingga transparansi substantif belum sepenuhnya tercapai.

Sementara itu, dari aspek akuntabilitas, penelitian ini menemukan bahwa meskipun terdapat infrastruktur akuntabilitas administratif berupa pencatatan digital dan jejak audit internal, penerapannya pada level answerability dan responsiveness belum konsisten. Ketidaksinkronan pemahaman aturan antara pusat dan daerah, tidak tersedianya SOP tertulis yang diterima langsung oleh petugas Kanwil, serta lambatnya respon kanal pengaduan menunjukkan adanya accountability gap dalam layanan Apostille. Kondisi ini berdampak pada inkonsistensi penjelasan kepada pemohon dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepastian layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan digital seperti AHU Online tidak secara otomatis menjamin terwujudnya transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik secara optimal. Digitalisasi layanan Apostille perlu diiringi dengan penguatan tata kelola, konsistensi kebijakan antara pusat dan daerah, penyediaan SOP tertulis yang jelas, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan mekanisme pengaduan yang responsif. Dengan demikian, layanan Apostille melalui Sistem AHU Online dapat benar-benar mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Al Karimi, D. S., & Meirinawati, M. (2022). Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. Publika, 1101-1110.
- Amruddin, S. P. (2022). Paradigma kuantitatif, teori dan studi pustaka. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, 1.
- Ananditya, A., Sriyono, S., & Yanti, S. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Voucher Game Online Berbasis Desktop pada Aren. Net di Depok. Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI), 1(01), 87-94.
- Ariani, N.K & Prabawati, N.P.A. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Apostille Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Socio-political Communication and Policy Review, 2(3): 1-13
- Aurelia, P & Ariany, L. (2025). Analisis Kekuatan Hukum Terhadap Keberlakuan Konvensi Apostille Dalam Pembuktian Dokumen Asing Di Indonesia. Lex Positvis, 3(1): 1-20
- Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. European Law Journal.
- Fajriani, R.A & Jaelani, E. (2023). Revolusi Layanan Hukum: Implementasi Convention Apostille dan Dampaknya Terhadap Proses Legalisasi Dokumen di Indonesia. Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum, 2(3): 29-35
- Kim, S., & Lee, J. (2021). Public Accountability in the Digital Era: Challenges and Opportunities. Government Information Quarterly.
- KK, A. S. R., & Maharani, H. N. (2024). Inovasi Dan Pengembangan Produk Keuangan Syariah: Tantangan Dan Prospek Di Era Revolusi Industri 4.0. Jurnal Ilmiah Edunomika, 8(1).
- Leonardo, K & Yakub, Y. (2025). Kelebihan dan Kekurangan Pendaftaran Jaminan Fidusia melalui Sistem Layanan AHU Online di Kantor Notaris Fifi Rahmayanti, S.H., M.Kn. Sakato Law Jurnal, 3(1): 41-54
- Lumbantobing, F.V.B & Wijaya, K.A.S. (2025). Digitalisasi Pelayanan Hukum di Indonesia melalui Website AHU Online sebagai Inovasi Pelayanan Publik pada Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN), 3(3): 1-10
- Primananda, E., Ragil, W., & Simatupang, D.P. (2021). Analisis Penerapan Sistem AHU Online Pada Ditjen AHU, Kemenkumham Republik Indonesia: Suatu Kajian Yuridis Normatif. Jurnal Meta-Yuridis, 4(1): 123-139
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Berbasis E-Government Melalui Penggunaan E-Filing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. PENTAHelix, 1(1), 35-44.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- World Bank. (2004). World Development Report 2004: Making Services Work for Poor People. Washington, DC: World Bank.