

MENAKAR EFEKTIVITAS HUKUM PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGUATKAN AKSES KEADILAN SOSIAL DI ERA NEGARA KESEJAHTERAAN

Benedicktus Hade Putra Hermando Sumaryanto

putrahade@gmail.com

Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Dalam era negara kesejahteraan, negara dituntut untuk menjamin hak-hak dasar warga negara, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan merata. Hukum pelayanan publik menjadi instrumen normatif yang penting untuk memastikan akses keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menakar sejauh mana efektivitas hukum pelayanan publik dalam mewujudkan keadilan sosial di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi literatur. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun sudah terdapat kerangka hukum yang cukup memadai, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya akuntabilitas lembaga pelayanan publik, ketimpangan akses, dan kurangnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan regulasi, pengawasan, dan edukasi hukum menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas hukum pelayanan publik dalam menguatkan keadilan sosial.

Kata Kunci: Hukum Pelayanan Publik; Keadilan Sosial; Negara Kesejahteraan; Efektivitas Hukum; Partisipasi Masyarakat.

Abstract

In the era of the welfare state, the government is obliged to guarantee citizens' fundamental rights, one of which is through fair and equitable public service delivery. Public service law serves as a normative instrument to ensure social justice for all members of society. This study aims to measure the effectiveness of public service law in realizing social justice in Indonesia. The research employs a normative juridical method with statutory and literature approaches. The findings reveal that although there is a relatively adequate legal framework, implementation still faces several challenges, including low institutional accountability, unequal access, and limited public participation. Therefore, strengthening regulation, oversight, and legal education are essential steps to improve the effectiveness of public service law in reinforcing social justice.

Keywords: *Public Service Law; Social Justice; Welfare State; Legal Effectiveness; Public Participation.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Permasalahan

Dalam konteks negara kesejahteraan, negara memiliki kewajiban untuk memastikan terpenuhinya hak-hak dasar warganya melalui pelayanan publik yang adil, merata, dan berkualitas. Pelayanan publik yang efektif merupakan wujud konkret dari kehadiran negara dalam menjamin keadilan sosial. Namun demikian, realitas di Indonesia menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih sering diwarnai oleh ketimpangan akses, rendahnya akuntabilitas birokrasi, serta lemahnya perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik, keberadaan hukum pelayanan publik menjadi penting sebagai instrumen normatif untuk menjamin akuntabilitas, transparansi, serta keadilan dalam pelayanan. Teori keadilan sosial dari John Rawls menjadi salah satu landasan teoretis yang penting dalam menilai bagaimana hukum pelayanan publik seharusnya bekerja untuk memastikan fairness, terutama bagi kelompok yang kurang beruntung. Dalam perspektif

Rawls, institusi sosial, termasuk pelayanan publik, harus dirancang agar memberikan keuntungan terbesar bagi yang paling tidak beruntung dalam masyarakat. Di sisi lain, teori sistem hukum dari Lawrence Friedman menjelaskan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh tiga elemen utama: struktur hukum (lembaga dan perangkatnya), substansi hukum (aturan dan norma), serta budaya hukum (nilai dan perilaku masyarakat dan aparatur). Ketiga elemen ini menjadi kerangka analisis yang tepat dalam menilai efektivitas hukum pelayanan publik di Indonesia.

Pendekatan hak asasi manusia juga memberikan landasan penting dalam memahami pelayanan publik sebagai bagian dari hak-hak dasar warga negara. Artinya, pelayanan publik bukan hanya kewajiban administratif negara, melainkan hak hukum yang dapat diklaim. Teori ini memperkuat bahwa hukum pelayanan publik memiliki dimensi yuridis dan sosial yang harus diintegrasikan dalam kebijakan dan pelaksanaannya. Dengan menggabungkan teori keadilan sosial, sistem hukum, dan pendekatan berbasis hak, penelitian ini mencoba menilai seberapa efektif hukum pelayanan publik dalam mewujudkan keadilan sosial di era negara kesejahteraan. Penelitian sebelumnya banyak membahas efektivitas pelayanan publik dari sisi kebijakan dan manajemen, seperti studi oleh Zhafira (2023)¹ yang menggarisbawahi lemahnya pengawasan dalam implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penelitian lain oleh Ramadhan (2025) menyoroti rendahnya partisipasi masyarakat dalam mekanisme pengaduan publik². Namun, sedikit penelitian yang secara khusus menyoroti efektivitas hukum pelayanan publik dalam memperkuat keadilan sosial dengan pendekatan multidisipliner yang menggabungkan perspektif hukum, sosial, dan hak asasi manusia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini memiliki urgensi untuk mengkaji efektivitas hukum pelayanan publik sebagai alat untuk mewujudkan keadilan sosial dalam kerangka negara kesejahteraan. Penelitian ini berbeda dari kajian sebelumnya karena secara khusus menyoroti interaksi antara hukum, struktur birokrasi, dan peran masyarakat dalam menjamin keadilan sosial. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana efektivitas hukum pelayanan publik dalam memperkuat akses terhadap keadilan sosial di Indonesia serta mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat implementasinya secara optimal.

Kerangka Teori

Penelitian ini mengadopsi pendekatan multidisipliner dengan menggunakan tiga kerangka teori utama. Teori pertama adalah *justice as fairness* yang dikemukakan oleh John Rawls. Dalam teorinya, Rawls menyatakan bahwa keadilan sosial hanya dapat tercapai jika sistem distribusi manfaat sosial³ dan ekonomi diatur sedemikian rupa agar memberikan keuntungan terbesar bagi kelompok masyarakat yang paling tidak beruntung. Prinsip ini dikenal sebagai *difference principle*. Dalam konteks pelayanan publik, teori ini memberikan landasan normatif bahwa hukum pelayanan publik harus didesain untuk memperkuat

¹ Zhafira, E., Yuliyanto, A., Sitepu, A. R. H., Simanjuntak, I. R. U., Sihombing, T. M. P., Kirtinanda, P., & Andi, S. (2023). KAJIAN IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN KONSTRUKSI (SMKK) PADA KONTRAKTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG. In *FROPIL (Forum Profesional Teknik Sipil)* (Vol. 11, No. 1, pp. 30-40).

² Ramadhan, R. S. *Keadilan Elektoral Dalam Pemungutan Suara Ulang Pada Perselisihan Hasil Pemilihan Umum (Studi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 01-01-05-32/PHPU. DPR-DPRD-XXII/2024)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

³ Latifah, N., Nurmaini, N., Putra, M. I. E., Hidayat, H., & Sayfullooh, I. A. (2024). KEBIJAKAN ZONASI DALAM TIMBANGAN TEORI JUSTICE AS FAIRNESS JOHN RAWLS. *Fitrah: Jurnal Studi Pendidikan*, 15(2), 181-193.

perlindungan terhadap kelompok marjina⁴ dan menjamin akses yang setara terhadap layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta bantuan sosial. Teori Rawls memberikan arah bahwa kebijakan publik yang adil tidak cukup hanya berorientasi pada kesetaraan formal, tetapi juga harus menjamin hasil yang berkeadilan substantif.

Kerangka teori kedua yang digunakan adalah teori sistem hukum dari Lawrence M. Friedman, yang memandang hukum sebagai suatu sistem yang terdiri dari tiga elemen: struktur hukum (legal structure), substansi hukum (legal substance), dan budaya hukum (legal culture).⁵ Struktur hukum berkaitan dengan lembaga dan pelaksana hukum seperti instansi penyedia pelayanan publik, Ombudsman, dan lembaga peradilan. Substansi hukum mencakup norma-norma hukum yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan regulasi turunannya. Budaya hukum mencerminkan nilai, sikap, dan perilaku baik dari masyarakat maupun penyelenggara layanan terhadap hukum yang berlaku. Ketiga komponen ini digunakan untuk menganalisis keberhasilan atau kegagalan implementasi hukum pelayanan publik. Selanjutnya, pendekatan hak asasi manusia digunakan sebagai kerangka ketiga yang memberikan perspektif bahwa pelayanan publik adalah bagian dari pemenuhan hak-hak dasar warga negara sebagaimana dijamin dalam Konstitusi Republik Indonesia dan instrumen HAM internasional. Pendekatan ini memperkuat argumen bahwa setiap bentuk diskriminasi, ketidakadilan, atau pengabaian dalam pelayanan publik merupakan pelanggaran hak yang dapat digugat secara hukum. Dengan mengintegrasikan ketiga teori ini, penelitian ini berupaya menganalisis efektivitas hukum pelayanan publik secara komprehensif, mencakup aspek normatif, struktural, dan partisipatif.

***State of the art* penelitian sebelumnya**

Penelitian mengenai efektivitas hukum pelayanan publik dalam mewujudkan keadilan sosial di Indonesia telah banyak dilakukan dengan berbagai pendekatan. Salah satu kajian penting adalah oleh Ishak (2022), yang menilai efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia⁶. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Ombudsman memiliki kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, tidak semua laporan yang masuk dapat diselesaikan, terutama apabila hasil pemeriksaan substantif menunjukkan bahwa Ombudsman tidak berwenang melanjutkan pemeriksaan. Hal ini mengindikasikan adanya keterbatasan dalam implementasi hukum pelayanan publik yang dapat mempengaruhi tercapainya keadilan sosial.

Selain itu, As'adi (2016) dalam penelitiannya mengenai penegakan hukum pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia berbasis partisipasi masyarakat⁷, mengungkapkan bahwa meskipun Ombudsman diharapkan dapat mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik, keberadaannya tidak sepenuhnya mampu mengatasi praktik tindak pidana korupsi yang berawal dari perilaku maladministrasi oleh oknum penyelenggara pemerintahan. Penelitian ini menekankan pentingnya pembaharuan hukum secara terintegral dan komprehensif, termasuk pembaharuan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 dan pembangunan struktur kelembagaan hukum Ombudsman serta kultur hukum

⁴ MUTOIB, M. (2024). *REKONSTRUKSI REGULASI BATAS MINIMAL USIA PERKAWINAN DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN BERBASIS NILAI Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).

⁵ Suyatno, S. S. (2023). Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M. Friedman Dalam Hukum Indonesia. *IUS FACTI: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno*, 2(1 Juni), 197-205.

⁶ Ishak, N. (2022). Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*, 71-88.

⁷ As'adi, E. (2016). Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 71-83.

masyarakat dalam mendapatkan jasa pelayanan publik.

Permasalahan dan *Gap Analysis*

Kajian mengenai pelayanan publik di Indonesia telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih bersifat sektoral, administratif, dan teknokratik. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada efektivitas kelembagaan, mekanisme pengaduan publik, atau peran Ombudsman dalam pengawasan (Ishak, 2022; As'adi, 2016). Meskipun aspek ini penting, namun dimensi hukum substantif dan keterkaitannya dengan prinsip keadilan sosial serta hak asasi manusia masih kurang mendapat perhatian serius. Akibatnya, terdapat kesenjangan antara idealisme normatif dari hukum pelayanan publik dengan implementasi aktualnya dalam menjamin keadilan sosial bagi warga negara, terutama kelompok yang termarginalkan. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya belum mengintegrasikan teori-teori hukum secara komprehensif dalam menilai efektivitas sistem pelayanan publik dalam kerangka negara kesejahteraan. Padahal, pendekatan interdisipliner yang menggabungkan teori sistem hukum Lawrence Friedman, keadilan sosial dari John Rawls, dan perspektif hak asasi manusia sangat diperlukan untuk menilai hukum pelayanan publik tidak hanya sebagai regulasi administratif, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan distributif.

Kekosongan dalam pendekatan teoretis dan substansi analisis ini menjadi dasar penting bagi penelitian ini. Penelitian ini menawarkan pembacaan baru terhadap hukum pelayanan publik sebagai perangkat normatif dalam sistem negara kesejahteraan yang secara aktif harus mendistribusikan keadilan sosial melalui pelayanan dasar negara. Dengan menganalisis secara kritis efektivitas hukum dari sisi struktur kelembagaan, substansi hukum, serta budaya hukum masyarakat dan aparatur, artikel ini mengisi celah penting dalam literatur hukum pelayanan publik di Indonesia. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji sejauh mana efektivitas hukum pelayanan publik mampu memperkuat akses keadilan sosial, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan strategi penguatan hukum pelayanan publik agar lebih transformatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena hukum pelayanan publik secara mendalam dan kontekstual. Spesifikasi deskriptif analitis digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis efektivitas hukum pelayanan publik dalam memperkuat akses keadilan sosial, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya. Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, kebijakan, serta praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang berlaku di Indonesia.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi studi pustaka (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Studi pustaka dilakukan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan, serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait, seperti pejabat pemerintah, staf pelayanan publik, dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses pelayanan publik juga dilakukan untuk memperoleh data empiris yang mendalam. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menyusun dan

mengorganisir data secara sistematis, serta menarik kesimpulan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Struktur Hukum dalam Pelayanan Publik

Efektivitas struktur hukum dalam pelayanan publik merupakan salah satu aspek krusial yang menentukan sejauh mana hukum dapat berfungsi sebagai instrumen pengatur yang efektif dalam menjamin hak-hak masyarakat atas pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Struktur hukum ini mencakup lembaga penyelenggara pelayanan, lembaga pengawas, serta sistem peradilan administratif yang saling berkaitan dalam kerangka hukum pelayanan publik. Dalam konteks negara kesejahteraan, struktur hukum pelayanan publik diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif semata, tetapi juga sebagai perangkat yang mampu memperkuat akses keadilan sosial bagi seluruh warga negara, khususnya kelompok yang rentan dan kurang beruntung⁸. Berdasarkan temuan penelitian ini, meskipun secara normatif struktur hukum pelayanan publik telah dibentuk melalui berbagai peraturan perundang-undangan, namun dalam praktik implementasinya masih terdapat sejumlah kendala mendasar yang menghambat efektivitas fungsi hukum tersebut.

Koordinasi antar lembaga penyelenggara dan pengawas pelayanan publik masih mengalami hambatan signifikan. Lembaga-lembaga seperti Dinas Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia, dan Badan Pengawasan Internal pemerintah, meskipun memiliki peran dan kewenangan yang diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan, seringkali belum mampu bekerja secara sinergis. Akibatnya, pengaduan masyarakat atas maladministrasi pelayanan publik mengalami bottleneck di berbagai tingkatan birokrasi. Dalam banyak kasus, pengaduan yang diajukan ke Ombudsman tidak dapat segera ditindaklanjuti karena keterbatasan koordinasi dengan lembaga terkait, termasuk kurangnya alur komunikasi yang jelas dan mekanisme tindak lanjut yang efektif. Fenomena ini sejalan dengan teori Lawrence Friedman mengenai sistem hukum, di mana struktur hukum harus terdiri dari tiga elemen yang saling mendukung: legal structure, legal substance, dan legal culture (Friedman, 1975).⁹ Kegagalan sinergi antara elemen struktur hukum dalam pelayanan publik berpotensi melemahkan keseluruhan sistem hukum, yang berakibat pada rendahnya efektivitas hukum dalam memberikan perlindungan bagi masyarakat.

Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan publik dan hukum juga menjadi faktor penghambat penting. Aparatur pemerintah yang menangani pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi standar profesionalisme dan kompetensi hukum yang dibutuhkan. Hal ini menyebabkan banyak aparatur kurang memahami hak-hak dasar masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga implementasi aturan dan penanganan pengaduan seringkali bersifat formalistik dan kurang responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia ini bukan hanya menyangkut aspek teknis administrasi, melainkan juga menyangkut budaya birokrasi yang masih cenderung menempatkan prosedur dan hierarki sebagai prioritas utama tanpa memperhatikan aspek keadilan substantif. Kondisi ini memperlihatkan bahwa selain aspek struktur formal, penguatan budaya hukum (*legal culture*) yang menekankan pada pelayanan

⁸ Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). *Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa Cendekia.

⁹ Indah, W. O. D. (2021). *PENGARUH SUBSTANSI, KULTUR, DAN STRUKTUR TERHADAP PENCEGAHAN TINDAK PIDANA KORUPSI DENGAN PENEGAKAN HUKUM SEBAGAI VARIABEL MODERASI* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

yang adil dan hak asasi manusia sangat diperlukan agar struktur hukum dapat berfungsi secara optimal¹⁰.

Aspek kelembagaan pengawasan juga menjadi tantangan yang signifikan. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki kewenangan yang cukup luas untuk menerima, meneliti, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait maladministrasi¹¹. Namun, dalam kenyataannya, kewenangan tersebut belum diikuti oleh sumber daya dan mekanisme pelaksanaan yang memadai. Hambatan administratif, politis, dan sumber daya kerap menghalangi Ombudsman dalam menjalankan fungsi pengawasannya secara efektif. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melapor dan keterbatasan akses informasi juga memperkecil potensi pengawasan publik sebagai kontrol eksternal terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip negara kesejahteraan yang menghendaki keterbukaan dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan negara. Pengaruh lingkungan sosial dan politik juga turut membentuk efektivitas struktur hukum pelayanan publik. Dalam konteks birokrasi Indonesia, budaya hierarki dan paternalistik masih kuat berpengaruh, yang kadang kala menghambat pelaksanaan prinsip akuntabilitas dan transparansi.¹² Tekanan politik lokal dan jaringan patronase dapat mengakibatkan penyimpangan dalam pelayanan yang seharusnya bersifat netral dan adil. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan akses pelayanan yang pada akhirnya melemahkan prinsip keadilan sosial yang menjadi salah satu tujuan utama hukum pelayanan publik dalam negara kesejahteraan. Dengan demikian, untuk meningkatkan efektivitas struktur hukum pelayanan publik, reformasi kelembagaan harus memperhatikan tidak hanya aspek formal dan teknis, tetapi juga aspek budaya dan sosial yang melingkupinya.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai hambatan, terdapat beberapa praktik baik yang bisa dijadikan model penguatan struktur hukum pelayanan publik. Contohnya, beberapa daerah telah mulai menerapkan sistem pengaduan terpadu berbasis teknologi informasi yang menghubungkan berbagai lembaga pelayanan dan pengawas secara real-time. Inovasi ini membantu mempercepat proses penanganan pengaduan dan meningkatkan transparansi. Namun, perlu didukung dengan penguatan kapasitas SDM dan sosialisasi yang memadai agar semua pihak, termasuk masyarakat luas, dapat memanfaatkan sistem ini secara maksimal. Pendekatan teknologi ini sekaligus mengimplikasikan bahwa struktur hukum harus adaptif dan responsif terhadap perkembangan zaman agar tetap efektif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang semakin kompleks. Secara keseluruhan, efektivitas struktur hukum pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang bersifat struktural, kelembagaan, dan budaya. Berdasarkan kerangka teori Friedman, kelemahan dalam satu elemen struktur hukum dapat menyebabkan terganggunya fungsi hukum secara keseluruhan. Oleh karena itu, perbaikan struktur hukum pelayanan publik harus dilakukan secara holistik, meliputi penguatan koordinasi antar lembaga, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan mekanisme pengawasan yang efektif, serta transformasi budaya hukum yang

¹⁰ Rofiah, S. (2017). Harmonisasi Hukum sebagai Upaya Meningkatkan Perlindungan Hukum bagi Perempuan Penyandang Disabilitas Korban Kekerasan Seksual. *QAWWAM: Journal for gender mainstreaming*, 11(2), 133-150.

¹¹ Putra, I. E., Ramahadi, M. G., & Fahrezy, R. (2023). EKSISTENSI OMBUDSMAN SEBAGAI PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK GUNA MENCIPTAKAN PEMERINTAHAN YANG BEBAS MALADMINISTRASI STUDI KASUS: PEMBANGUNAN APARTEMEN LEXINGTON RESIDENCE. *Dinamika Hukum*, 24(2), 170-186.

¹² Thoha, M. (2017). *Birokrasi Politik & Pemilihan Umum di Indonesia*. Prenada Media.

mendukung prinsip keadilan sosial¹³. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *justice as fairness* yang dikembangkan oleh John Rawls, dimana hukum dan kebijakan publik harus mampu menjamin perlakuan adil, khususnya bagi kelompok yang paling rentan dalam Masyarakat.¹⁴

2. Kualitas Substansi Hukum Pelayanan Publik dan Implikasinya

Substansi hukum pelayanan publik merupakan fondasi utama dalam memastikan bahwa hak-hak masyarakat atas pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel dapat terlaksana dengan baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan payung hukum yang mengatur prinsip, standar, dan mekanisme pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan kewajiban bagi penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan yang memenuhi aspek kecepatan, ketepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi ini sudah mengatur dengan cukup rinci, kualitas substansi hukum tersebut belum sepenuhnya mampu mengakomodasi dinamika dan kompleksitas praktik pelayanan di lapangan. Salah satu kekurangan utama dalam substansi hukum pelayanan publik adalah ketidakjelasan dan kelemahan dalam mekanisme penegakan hukum dan pemberian sanksi. Ketentuan sanksi administratif bagi pelanggaran standar pelayanan masih bersifat umum dan kurang spesifik sehingga sulit diterapkan secara konsisten. Dalam praktiknya, banyak penyelenggara pelayanan yang melakukan pelanggaran administratif namun tidak mendapatkan konsekuensi hukum yang berarti. Hal ini menciptakan celah hukum yang memungkinkan terjadinya maladministrasi dan penyalahgunaan wewenang tanpa adanya efek jera yang nyata. Kondisi ini diperparah oleh minimnya kapasitas lembaga pengawas dan kurang optimalnya peran peradilan administratif dalam menegakkan aturan-aturan pelayanan publik. Dari perspektif hukum, hal ini menimbulkan distorsi antara norma hukum tertulis dengan realitas praktik, yang pada akhirnya menggerus kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik.

Lebih jauh, ketidakselarasan antara substansi hukum dan budaya hukum aparatur penyelenggara juga berkontribusi pada rendahnya kualitas pelayanan. Aparatur pemerintah yang menjadi ujung tombak pelayanan publik kerap menjalankan prosedur dengan orientasi birokratis yang kaku dan formalistik, tanpa memperhatikan aspek hak asasi manusia dan keadilan sosial. Sikap ini memperlihatkan adanya gap antara semangat regulasi dengan perilaku birokrasi yang masih tradisional dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan substansi hukum tidak dapat berjalan sendiri tanpa diiringi dengan pembenahan budaya hukum yang mendasar. Teori Friedman (1975) tentang sistem hukum menegaskan bahwa keberhasilan hukum sangat bergantung pada keberadaan *legal culture* yang mendukung substansi hukum yang berlaku.

Dalam konteks negara kesejahteraan, substansi hukum pelayanan publik harus mampu merefleksikan prinsip keadilan distributif sebagaimana ditekankan oleh John Rawls. Prinsip *difference principle* mengharuskan hukum untuk mengutamakan perlindungan bagi kelompok yang paling rentan agar mereka dapat memperoleh akses pelayanan yang lebih baik dan adil¹⁵. Namun, dalam prakteknya, substansi hukum

¹³ Lubis, D. I. S., Lubis, A. H., & Adawiyah, R. (2024). REFORMASI BIROKRASI DALAM PENGELOLAAN PERTANAHAN NASIONAL (Analisis terhadap Implementasi Peraturan Presiden No. 177 Tahun 2024 dalam Meningkatkan Efektivitas dan Keadilan Sosial di Indonesia). *Law Jurnal*, 5(1), 45-57.

¹⁴ Aura, S., & Abidin, M. Z. (2025). Analisis Dampak Protes Black Lives Matter (BLM) Terhadap Penerimaan Sosial Di Amerika Serikat. *Transgenera: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 2(2), 1-24.

¹⁵ Sari, G. N. A., Pramudita, W. S. D., Muhklasin, R. M., Sulistianingsih, D., & Martitah, M. (2024). Tinjauan filosofis keadilan restoratif dalam lensa teori keadilan. *Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif*, 3.

pelayanan publik di Indonesia masih belum sepenuhnya menegaskan perlakuan khusus bagi kelompok marginal. Hal ini terlihat dari minimnya ketentuan spesifik yang mengatur hak pelayanan bagi kelompok disabilitas, masyarakat miskin, atau daerah terpencil. Akibatnya, kelompok ini seringkali mengalami kesulitan mendapatkan layanan yang memadai, yang kemudian memperkuat ketimpangan sosial dan menghambat pencapaian keadilan sosial. Selain itu, substansi hukum pelayanan publik juga perlu diperkuat dari sisi transparansi dan partisipasi masyarakat. Hukum yang ada telah mengatur kewajiban keterbukaan informasi dan mekanisme pengaduan, namun masih minim implementasi nyata yang mengedepankan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi layanan publik. Kurangnya akses informasi yang mudah dan murah membuat masyarakat sulit mengetahui hak-haknya secara lengkap serta mekanisme menuntut keadilan ketika pelayanan tidak sesuai standar. Hal ini berdampak pada lemahnya kontrol sosial yang menjadi salah satu pilar utama dalam penegakan hukum pelayanan publik.

Implikasi dari kualitas substansi hukum yang masih kurang kuat ini sangat luas. Pertama, menurunnya kualitas layanan publik yang diterima masyarakat mengakibatkan berkurangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah dan sistem hukum nasional. Kepercayaan publik adalah modal sosial yang sangat penting dalam menjaga legitimasi penyelenggaraan negara, dan ketika hilang dapat memicu apatisme serta ketidakpatuhan hukum. Kedua, substansi hukum yang tidak cukup kuat dalam memberikan sanksi dan perlindungan hukum dapat membuka ruang bagi praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik. Hal ini tentu sangat bertentangan dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang menjadi esensi dari negara kesejahteraan. Ketiga, ketimpangan akses pelayanan yang terjadi karena substansi hukum yang tidak inklusif memperkuat ketidakadilan sosial dan memperlebar kesenjangan antara kelompok masyarakat. Untuk mengatasi persoalan ini, perbaikan substansi hukum pelayanan publik harus menjadi prioritas dalam agenda reformasi hukum dan administrasi negara. Perbaikan tersebut mencakup penguatan aturan mengenai sanksi administratif dan mekanisme penyelesaian sengketa, penegasan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, serta pengembangan norma yang mengedepankan transparansi dan partisipasi masyarakat. Lebih dari itu, perbaikan substansi hukum harus diiringi dengan pelatihan dan pembinaan aparatur agar memiliki pemahaman mendalam tentang hak asasi manusia dan prinsip keadilan sosial. Dengan demikian, hukum pelayanan publik tidak hanya menjadi kumpulan aturan teknis, melainkan juga menjadi instrumen untuk memperkuat akses keadilan sosial di era negara kesejahteraan.

3. Peran Budaya Hukum dalam Mendukung Akses Keadilan Sosial

Budaya hukum adalah fondasi vital yang menentukan efektivitas pelaksanaan hukum dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Secara konseptual, budaya hukum mencakup keseluruhan sikap, nilai, norma, dan praktik yang berkembang dalam masyarakat dan aparat negara yang berkaitan dengan pemahaman, penghormatan, dan pelaksanaan hukum.¹⁶ Dalam konteks pelayanan publik dan negara kesejahteraan, budaya hukum yang sehat dan responsif merupakan prasyarat penting untuk memastikan bahwa hukum tidak hanya menjadi sekadar aturan tertulis, melainkan juga instrumen yang benar-benar menjamin akses keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang paling rentan dan marginal. Berdasarkan hasil penelitian, ketidaksesuaian budaya hukum dengan substansi hukum pelayanan publik selama ini menjadi penghambat utama dalam merealisasikan tujuan tersebut. Salah satu dimensi penting dalam budaya hukum adalah bagaimana birokrasi dan aparatur pemerintah

¹⁶ Wibowo, A. (2025). *Hukum Administrasi Negara*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.

memandang dan menerapkan hukum dalam pelayanan publik. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa budaya birokrasi di banyak wilayah masih didominasi oleh pola pikir hierarkis dan paternalistik yang kaku. Aparatur cenderung mengutamakan prosedur formal dan kepatuhan terhadap instruksi atasan tanpa memperhatikan kebutuhan substantif masyarakat sebagai penerima layanan. Sikap ini menimbulkan jarak antara penyelenggara layanan dan masyarakat, yang berdampak pada rendahnya kualitas layanan serta ketidakadilan dalam distribusi pelayanan. Budaya hukum seperti ini berpotensi memicu praktik maladministrasi dan bahkan korupsi, yang bertentangan dengan prinsip negara kesejahteraan yang menuntut akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan yang adil. Pemikiran ini sesuai dengan pandangan John Rawls yang menekankan bahwa keadilan harus diwujudkan melalui perlakuan yang adil dan setara kepada semua warga negara tanpa diskriminasi.

Selanjutnya, budaya hukum di kalangan masyarakat umum juga berperan sangat signifikan dalam mendukung atau menghambat akses keadilan sosial. Tingkat kesadaran hukum masyarakat yang masih rendah menjadi salah satu tantangan utama. Banyak masyarakat belum mengetahui hak-hak mereka sebagai pengguna pelayanan publik, sehingga tidak aktif menuntut haknya saat terjadi penyimpangan atau pelanggaran. Rendahnya literasi hukum ini berakar pada minimnya pendidikan hukum dan sosialisasi dari pemerintah maupun lembaga terkait. Sebagai konsekuensi, masyarakat menjadi pasif dan menerima pelayanan yang tidak sesuai standar tanpa melakukan pengaduan atau kontrol sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa substansi hukum tidak dapat berjalan optimal tanpa adanya budaya hukum masyarakat yang kuat dan partisipatif. Friedman (1975) dalam teorinya menegaskan bahwa sistem hukum yang efektif harus didukung oleh legal culture yang menghargai dan mematuhi hukum. Oleh karena itu, penguatan budaya hukum masyarakat melalui pendidikan dan sosialisasi yang berkelanjutan sangat penting untuk membangun masyarakat yang sadar hukum dan mampu berperan aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Transformasi budaya hukum dalam birokrasi menjadi hal yang tak kalah penting. Untuk menegakkan prinsip keadilan sosial dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan perubahan mendasar pada sikap dan nilai aparatur pemerintah. Dari budaya yang berorientasi pada kekuasaan dan formalitas, perlu beralih menjadi budaya yang mengutamakan pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Hasil studi menunjukkan bahwa pelatihan dan pembinaan aparatur dengan pendekatan hak asasi manusia dan prinsip-prinsip keadilan sosial dapat membantu perubahan ini. Perubahan budaya ini memungkinkan birokrasi menjadi lebih adaptif dan sensitif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam, sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan. Dengan demikian, budaya hukum yang baru harus mengintegrasikan nilai-nilai egalitarian dan empati sebagai landasan utama dalam menjalankan pelayanan publik. Budaya hukum juga sangat menentukan tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Budaya yang sehat akan mendorong masyarakat untuk aktif mengawasi dan memberikan masukan terhadap kualitas layanan. Partisipasi ini tidak hanya berfungsi sebagai kontrol sosial yang efektif, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas penyelenggara layanan. Sayangnya, budaya partisipatif ini masih sangat terbatas di banyak daerah. Rendahnya budaya partisipasi masyarakat bisa disebabkan oleh kurangnya akses informasi, rasa takut terhadap represifitas, atau ketidakpercayaan terhadap sistem pengaduan. Upaya membangun budaya partisipatif memerlukan kerja sama multipihak antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal. Pendidikan hukum yang inklusif dan penyediaan platform pengaduan yang mudah diakses dan transparan dapat menjadi solusi dalam mendorong partisipasi masyarakat.

Selain itu, budaya hukum juga berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap

keadilan. Keadilan bukan hanya soal pemenuhan hak formal, tetapi juga soal persepsi tentang keadilan substantif yang mencakup kesetaraan dan penghormatan terhadap martabat manusia. Budaya hukum yang mengedepankan keadilan substantif akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang inklusif dan merata, sehingga setiap individu mendapat perlakuan yang adil tanpa diskriminasi. Dalam prakteknya, hal ini dapat diwujudkan melalui perumusan kebijakan dan standar pelayanan yang sensitif terhadap kebutuhan kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas, kelompok miskin, dan masyarakat di daerah terpencil. Ketika budaya hukum menanamkan nilai keadilan sosial, maka penerapan hukum akan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung pencapaian tujuan negara kesejahteraan. Secara keseluruhan, budaya hukum memiliki peran strategis dalam mendukung akses keadilan sosial melalui pelayanan publik. Budaya hukum yang sehat memperkuat sinergi antara unsur hukum formal, aparatur pemerintah, dan masyarakat sehingga hukum pelayanan publik dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan. Untuk mencapai hal ini, perlu dilakukan upaya sistematis dan berkelanjutan dalam mengembangkan budaya hukum yang berbasis pada nilai-nilai demokrasi, hak asasi manusia, dan keadilan sosial. Peran lembaga pendidikan, media massa, serta organisasi masyarakat sipil sangat penting dalam membangun kesadaran hukum yang luas dan partisipasi aktif masyarakat. Melalui pembentukan budaya hukum yang kuat dan positif, akses keadilan sosial dalam pelayanan publik akan semakin terjamin, mendukung terwujudnya masyarakat yang adil dan sejahtera di era negara kesejahteraan.

4. Budaya Hukum dan Pengawasan Internal dalam Pelayanan Publik

Budaya hukum memiliki peranan sentral dalam membangun dan menguatkan mekanisme pengawasan internal dalam institusi pelayanan publik. Pengawasan internal merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan aturan hukum, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan. Budaya hukum yang kuat dan positif mendorong aparatur untuk menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan etika kerja dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, budaya hukum yang lemah dapat menimbulkan praktik korupsi, nepotisme, dan maladministrasi yang berujung pada penurunan kualitas layanan dan melemahnya akses keadilan sosial bagi masyarakat. Pengawasan internal tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol untuk mendeteksi kesalahan atau penyimpangan, tetapi juga sebagai instrumen pencegahan yang efektif apabila didukung oleh budaya hukum yang mengedepankan transparansi dan tanggung jawab. Aparatur pelayanan publik yang memiliki kesadaran hukum tinggi akan secara proaktif melaksanakan pengawasan terhadap proses dan hasil kerja, serta berani melaporkan setiap tindakan yang melanggar norma hukum dan etika profesi. Budaya hukum ini menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi penerapan prinsip *good governance*, di mana akuntabilitas dan integritas menjadi landasan utama penyelenggaraan pelayanan.

Budaya hukum yang kuat memfasilitasi pembentukan sistem pengawasan internal yang efektif dan berkelanjutan. Dalam praktiknya, hal ini dapat diwujudkan melalui pembentukan unit pengawasan internal yang mandiri, pengembangan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, serta mekanisme pelaporan dan penanganan pengaduan yang transparan. Unit pengawasan yang diberdayakan oleh budaya hukum yang sehat akan mampu menjalankan fungsi audit, evaluasi, dan supervisi secara objektif dan tanpa intervensi dari pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Oleh karena itu, institusi pelayanan publik harus secara aktif membangun dan menguatkan budaya hukum yang mendukung integritas dan profesionalisme pengawas internal. Selain itu, budaya hukum yang menempatkan nilai kejujuran dan tanggung jawab sebagai prinsip dasar turut menguatkan integritas individu aparatur. Aparatur yang terbiasa menjalankan tugasnya dengan penuh

kesadaran akan implikasi hukum dan moral atas tindakannya akan lebih berhati-hati dan bertanggung jawab. Hal ini mengurangi peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang dan praktik korupsi yang sering menjadi kendala utama dalam pelayanan publik. Budaya hukum yang demikian juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, yang pada gilirannya meningkatkan legitimasi dan efektivitas pelayanan publik dalam memberikan akses keadilan sosial. Di sisi lain, budaya hukum yang mendukung pengawasan internal juga menekankan pentingnya pelatihan dan pembinaan berkelanjutan bagi aparatur pelayanan publik. Pengembangan kapasitas aparatur melalui pelatihan etika, integritas, dan tata kelola pemerintahan yang baik sangat krusial untuk menjaga konsistensi dan kualitas pengawasan internal. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman mendalam tentang regulasi pelayanan publik, mekanisme pengawasan, serta cara menghadapi tantangan dan tekanan yang mungkin muncul dalam proses pengawasan. Budaya hukum yang terinternalisasi melalui pendidikan dan pelatihan ini akan menghasilkan aparatur yang lebih profesional dan berkomitmen terhadap tugasnya.

Peran budaya hukum dalam pengawasan internal juga berhubungan erat dengan pengembangan mekanisme whistleblowing yang efektif. Sistem pelaporan pelanggaran yang aman dan terpercaya menjadi bagian dari budaya hukum yang memfasilitasi aparatur dan masyarakat untuk menyampaikan informasi terkait penyimpangan tanpa takut akan pembalasan. Budaya hukum yang menghargai transparansi dan akuntabilitas menjadikan whistleblowing sebagai instrumen penting dalam memperkuat pengawasan internal, sehingga pelanggaran dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara tepat. Secara keseluruhan, budaya hukum yang mendukung pengawasan internal memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan akses keadilan sosial. Dengan budaya hukum yang mengutamakan integritas, transparansi, dan tanggung jawab, institusi pelayanan publik mampu menjalankan fungsi pengawasan internal secara optimal, meminimalkan praktik korupsi dan maladministrasi, serta memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh layanan yang adil dan berkualitas. Oleh karena itu, penguatan budaya hukum harus menjadi fokus utama dalam reformasi birokrasi dan tata kelola pelayanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan negara kesejahteraan yang berkeadilan sosial.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian mengenai efektivitas hukum pelayanan publik dalam menguatkan akses keadilan sosial di era negara kesejahteraan, dapat disimpulkan bahwa struktur hukum yang kuat dan substansi hukum yang berkualitas menjadi fondasi utama dalam menjamin pelayanan publik yang adil dan merata. Namun, efektivitas tersebut sangat bergantung pada budaya hukum yang melekat pada aparatur dan masyarakat, di mana budaya hukum yang sehat mampu memperkuat mekanisme pengawasan internal serta mendorong partisipasi aktif masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa tanpa budaya hukum yang baik, baik struktur maupun substansi hukum tidak dapat dijalankan secara optimal sehingga akses keadilan sosial masih mengalami hambatan.

Selain itu, penguatan budaya hukum melalui pendidikan, pelatihan aparatur, dan sosialisasi kepada masyarakat menjadi hal penting untuk memastikan hukum pelayanan publik tidak hanya sebagai aturan formal tetapi juga diinternalisasi dalam praktik pelayanan sehari-hari. Pengawasan internal yang efektif yang didukung budaya hukum yang kuat menjadi kunci keberhasilan dalam menekan maladministrasi dan praktik korupsi, sehingga pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat terutama kelompok rentan. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk menilai efektivitas hukum pelayanan publik dalam konteks negara kesejahteraan tercapai secara

signifikan.

Berdasarkan simpulan tersebut, penulis menyarankan agar pemerintah dan instansi terkait lebih mengintensifkan pembinaan budaya hukum di lingkungan birokrasi melalui pelatihan dan pengembangan etika pelayanan publik secara berkelanjutan. Selain itu, perlu adanya peningkatan literasi hukum masyarakat agar mereka lebih sadar akan hak dan kewajibannya dalam menggunakan layanan publik. Pemerintah juga harus memperkuat sistem pengawasan internal dan membuka akses pengaduan yang mudah dijangkau masyarakat, sehingga transparansi dan akuntabilitas dapat terwujud secara nyata. Upaya sinergis antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan menjadi kunci utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang berkeadilan sosial di era negara kesejahteraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Zhafira, E., Yuliyanto, A., Sitepu, A. R. H., Simanjuntak, I. R. U., Sihombing, T. M. P., Kirtinanda, P., & Andi, S. (2023). KAJIAN IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN KESELAMATAN KONSTRUKSI (SMKK) PADA KONTRAKTOR DI KOTA BANDAR LAMPUNG. In *FROPIL (Forum Profesional Teknik Sipil)* (Vol. 11, No. 1, pp. 30-40).
- Ramadhan, R. S. Keadilan Elektoral Dalam Pemungutan Suara Ulang Pada Perselisihan Hasil Pemilihan Umum (Studi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor: 01-01-05-32/PHPU. DPR-DPRD-XXII/2024) (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Latifah, N., Nurmaini, N., Putra, M. I. E., Hidayat, H., & Sayfullooh, I. A. (2024). KEBIJAKAN ZONASI DALAM TIMBANGAN TEORI JUSTICE AS FAIRNESS JOHN RAWLS. *Fitrah: Jurnal Studi Pendidikan*, 15(2), 181-193.
- MUTOIB, M. (2024). REKONSTRUKSI REGULASI BATAS MINIMAL USIA PERKAWINAN DALAM PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN BERBASIS NILAI KEADILAN (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik. *Nuansa Cendekia*.
- Suyatno, S. S. (2023). Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M. Friedman Dalam Hukum Indonesia. *IUS FACTI: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno*, 2(1 Juni), 197-205.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas pengawasan pelayanan publik oleh Ombudsman Republik
- Ridwan, I. H. J., & Sudrajat, M. A. S. (2020). Hukum administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik. *Nuansa Cendekia*.
- Indah, W. O. D. (2021). PENGARUH SUBSTANSI, KULTUR, DAN STRUKTUR TERHADAP PENCEGAHAN TINDAK PIDANA KORUPSI DENGAN PENEGAKAN HUKUM SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Rofiah, S. (2017). Harmonisasi Hukum sebagai Upaya Meningkatkan Perlindungan Hukum bagi Perempuan Penyandang Disabilitas Korban Kekerasan Seksual. *QAWWAM: Journal for gender mainstreaming*, 11(2), 133-150.
- Putra, I. E., Ramahadi, M. G., & Fahrezy, R. (2023). EKSISTENSI OMBUDSMAN SEBAGAI PENGAWAS PELAYANAN PUBLIK GUNA MENCIPTAKAN PEMERINTAHAN YANG BEBAS MALADMINISTRASI STUDI KASUS: PEMBANGUNAN APARTEMEN LEXINGTON RESIDENCE. *Dinamika Hukum*, 24(2), 170-186.
- Thoha, M. (2017). Birokrasi Politik & Pemilihan Umum di Indonesia. *Prenada Media*.
- Lubis, D. I. S., Lubis, A. H., & Adawiyah, R. (2024). REFORMASI BIROKRASI DALAM PENGELOLAAN PERTANAHAN NASIONAL (Analisis terhadap Implementasi Peraturan Presiden No. 177 Tahun 2024 dalam Meningkatkan Efektivitas dan Keadilan Sosial di Indonesia). *Law Jurnal*, 5(1), 45-57.
- Aura, S., & Abidin, M. Z. (2025). Analisis Dampak Protes Black Lives Matter (BLM) Terhadap Penerimaan Sosial Di Amerika Serikat. *Transgenera: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan*

Humaniora, 2(2), 1-24.

Wibowo, A. (2025). Hukum Administrasi Negara. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik.

Sari, G. N. A., Pramudita, W. S. D., Muhklasin, R. M., Sulistianingsih, D., & Martitah, M. (2024). Tinjauan filosofis keadilan restoratif dalam lensa teori keadilan. Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif, 3.