



MODEL ADVOKASI KEBIJAKAN BERBASIS HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DALAM PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK DAN PENCEGAHAN MALADMINISTRASI

**Jaka Maulana*¹, Heru Wahyudi², Ulvia Fadilah³ Angga Rosidin⁴, Nida
Silvia Lestari⁵, Yulvia Chrisdiana⁶**

Universitas Pamulang, Tangerang, Indonesia^{1,2,3,4,5,6}

Email: dosen02887@unpam.ac.id¹, dosen10020@unpam.ac.id²,
dosen02884@unpam.ac.id³, dosen03003@unpam.ac.id⁴, dosen03004@unpam.ac.id⁵,
dosen03228@unpam.ac.id⁶

ABSTRACT

Public service is a strategic arena where governmental authority intersects with citizens' rights. Consequently, the quality of public services is strongly influenced by legal certainty, bureaucratic accountability, transparency, public participation, and the effectiveness of oversight mechanisms. This study aims to analyze the relationship between public policy advocacy, public service delivery, and administrative law, as well as to formulate an administrative law-based policy advocacy model for strengthening public services and preventing maladministration. The research employs a qualitative approach using a literature review method based on national and international scientific journal articles published between 2016 and 2026, supported by relevant laws, regulations, and official documents. The data were analyzed using thematic content analysis through the stages of data reduction, categorization, interpretation, comparison, and conceptual synthesis. The findings indicate that maladministration in public service is not solely caused by individual errors of public officials but is also influenced by regulatory weaknesses, unclear distribution of authority, ineffective procedures, limited resources, poor communication, weak oversight, and restricted public access to complaint mechanisms. Administrative law serves as the legal foundation for legitimizing, limiting, supervising, and ensuring accountability in the exercise of governmental authority, while policy advocacy functions to transform public grievances into evidence, policy agendas, and demands for institutional reform. This study proposes a six-stage policy advocacy model consisting of: (1) identification of public service problems, (2) classification of maladministration, (3) administrative law analysis, (4) formation of advocacy coalitions, (5) implementation of integrated advocacy strategies, and (6) institutionalization and monitoring of policy changes. The proposed model emphasizes that improving public service quality requires the integration of administrative capacity, legal compliance, public participation, advocacy

coalitions, Ombudsman oversight, and dispute resolution mechanisms. Therefore, preventing maladministration cannot rely solely on bureaucratic innovation and digital transformation but must also be supported by strengthening citizens' rights, enhancing government transparency, and institutionalizing advocacy outcomes into regulations, service standards, complaint systems, and public service performance evaluation.

Keywords : *public policy advocacy; administrative law; public service; maladministration; Ombudsman.*

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan arena strategis yang mempertemukan kewenangan pemerintah dengan hak masyarakat, sehingga kualitasnya sangat dipengaruhi oleh kepastian hukum, akuntabilitas birokrasi, keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, dan efektivitas mekanisme pengawasan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara advokasi kebijakan publik, pelayanan publik, dan hukum administrasi negara serta merumuskan model advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara dalam penguatan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan terhadap artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional yang diterbitkan pada periode 2016–2026, serta didukung oleh peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi yang relevan. Data dianalisis menggunakan analisis isi tematik melalui tahapan reduksi, kategorisasi, interpretasi, perbandingan, dan sintesis konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kesalahan individual aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kelemahan regulasi, ketidakjelasan pembagian kewenangan, prosedur yang tidak efektif, keterbatasan sumber daya, rendahnya kualitas komunikasi, lemahnya pengawasan, dan terbatasnya akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan. Hukum administrasi negara berperan sebagai dasar legitimasi, pembatasan, pengawasan, dan pertanggungjawaban terhadap penggunaan kewenangan pemerintah, sedangkan advokasi kebijakan berfungsi mengubah keluhan masyarakat menjadi bukti, agenda, dan tuntutan perubahan kebijakan. Penelitian ini menghasilkan model advokasi yang terdiri atas enam tahapan, yaitu identifikasi masalah pelayanan, klasifikasi maladministrasi, analisis hukum administrasi, pembentukan koalisi advokasi, penggunaan jalur advokasi terpadu, serta pelebagaan dan pemantauan perubahan. Model tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik membutuhkan integrasi antara kapasitas administratif, kepatuhan hukum, partisipasi masyarakat, koalisi advokasi, pengawasan Ombudsman, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, pencegahan maladministrasi tidak cukup dilakukan melalui inovasi birokrasi dan digitalisasi, tetapi harus didukung oleh penguatan hak masyarakat, keterbukaan pemerintah, dan pelebagaan hasil advokasi ke dalam regulasi, standar pelayanan, sistem pengaduan, serta evaluasi kinerja pelayanan.

Kata kunci: *advokasi kebijakan publik; hukum administrasi negara; pelayanan publik; maladministrasi; Ombudsman*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu arena utama yang mempertemukan kewenangan pemerintah dengan hak masyarakat. Kehadiran negara tidak hanya tercermin melalui pembentukan peraturan dan pelaksanaan program pembangunan, tetapi juga melalui kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk menilai efektivitas penyelenggaraan pemerintahan sekaligus tingkat keberpihakan negara terhadap kepentingan masyarakat.

Dalam perspektif administrasi negara, pelayanan publik bukan sekadar aktivitas teknis berupa penerbitan dokumen, pemberian izin, penyaluran bantuan, penyediaan informasi, atau pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat. Pelayanan publik merupakan proses implementasi kebijakan yang melibatkan penggunaan kewenangan, pengalokasian sumber daya, penerapan prosedur, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta pengambilan keputusan yang dapat memengaruhi hak warga negara. Pelayanan publik dengan demikian memiliki dimensi administratif, kebijakan, sosial, dan hukum yang saling berkaitan.

Kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam membangun komunikasi yang efektif. Komunikasi tidak hanya diperlukan untuk menyampaikan persyaratan dan prosedur pelayanan, tetapi juga untuk memastikan bahwa aspirasi, keluhan, dan kebutuhan masyarakat dapat dipahami oleh aparatur. Penelitian Maulana dan Duandika (2025) menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi berhubungan erat dengan kelancaran pelayanan publik di tingkat desa. Komunikasi yang tidak berjalan secara horizontal maupun vertikal dapat menimbulkan keterlambatan informasi, ketidakjelasan pembagian tugas, kesalahan pelayanan, dan rendahnya kepuasan masyarakat.

Selain komunikasi, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah memahami tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tidak hanya berkaitan dengan keramahan petugas, tetapi juga mencakup kesesuaian prosedur, kejelasan waktu pelayanan, kompetensi aparatur, keterbukaan informasi, serta kepastian penyelesaian pelayanan. (Wahyudi et al, 2025) menemukan bahwa evaluasi kepuasan masyarakat dapat menjadi instrumen penting untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih lemah dan menentukan langkah perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hasil evaluasi tersebut seharusnya tidak berhenti sebagai data administratif, tetapi digunakan sebagai dasar dalam melakukan koreksi terhadap kebijakan dan tata kelola pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah melakukan digitalisasi pelayanan publik. Pelayanan digital dipandang dapat mempersingkat prosedur, mengurangi tatap muka, mempercepat pengelolaan data, dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. (Renanda dan

Rosidin, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas birokrasi dan pengelolaan data publik. Namun, keberhasilannya masih dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, keamanan data, integrasi sistem, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Digitalisasi tidak secara otomatis menghilangkan persoalan pelayanan publik. Pelayanan berbasis teknologi dapat melahirkan bentuk ketimpangan baru ketika sebagian masyarakat tidak memiliki perangkat, jaringan internet, kemampuan digital, atau akses terhadap pendampingan. Pelayanan digital juga dapat menghasilkan ketidakjelasan pertanggungjawaban apabila masyarakat tidak mengetahui pihak yang harus dihubungi ketika sistem mengalami gangguan. Karena itu, transformasi digital perlu tetap berlandaskan prinsip aksesibilitas, keterbukaan, perlindungan data, keadilan, dan nondiskriminasi.

Berbagai persoalan pelayanan publik menunjukkan bahwa inovasi administratif perlu disertai dengan penguatan hukum administrasi negara. Hukum administrasi negara mengatur sumber kewenangan, batas penggunaan kewenangan, prosedur pengambilan keputusan, penggunaan diskresi, mekanisme pengawasan, dan pertanggungjawaban pemerintah. Setiap keputusan dan tindakan aparatur harus memiliki dasar kewenangan yang sah serta diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Hukum administrasi negara juga menyediakan prinsip-prinsip yang dapat digunakan untuk menilai kepatutan tindakan pemerintah. Asas kepastian hukum, kemanfaatan, ketidakberpihakan, kecermatan, keterbukaan, kepentingan umum, pelayanan yang baik, dan larangan menyalahgunakan kewenangan merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan. Asas-asas tersebut tidak hanya berfungsi sebagai prinsip etik, tetapi juga sebagai standar hukum untuk menguji apakah suatu tindakan administratif telah dilakukan secara benar.

Salah satu persoalan penting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah penggunaan diskresi. Aparatur sering menghadapi kondisi yang tidak sepenuhnya dapat diselesaikan melalui peraturan tertulis. Pada situasi tertentu, aparatur memerlukan ruang untuk mengambil keputusan agar pelayanan tetap berjalan dan kepentingan masyarakat tidak terabaikan. Akan tetapi, diskresi dapat menimbulkan risiko penyalahgunaan apabila tidak disertai batasan, dokumentasi, pengawasan, dan pertanggungjawaban yang memadai. (Wahyudi et al, 2026) mengemukakan bahwa diskresi administratif diperlukan untuk menjawab kompleksitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi penggunaannya harus dikendalikan untuk mencegah tindakan melampaui kewenangan, mencampurkan kewenangan, atau bertindak secara sewenang-wenang.

Ketidaktepatan dalam penggunaan kewenangan dapat melahirkan maladministrasi. Maladministrasi mencakup berbagai tindakan seperti penundaan

berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, diskriminasi, ketidakkompetenan, konflik kepentingan, permintaan imbalan, pengabaian kewajiban hukum, dan penyalahgunaan wewenang. Maladministrasi tidak selalu terjadi karena kesengajaan individu. Permasalahan tersebut dapat bersumber dari desain kebijakan yang tidak jelas, prosedur yang terlalu panjang, keterbatasan sumber daya, tumpang tindih kewenangan, lemahnya pengawasan, atau budaya birokrasi yang tidak berorientasi pada masyarakat.

Maladministrasi juga memperlihatkan adanya ketimpangan posisi antara masyarakat dan birokrasi. Aparatur menguasai informasi, prosedur, dokumen, dan kewenangan pengambilan keputusan, sedangkan masyarakat sering hanya ditempatkan sebagai penerima pelayanan. Dalam kondisi tersebut, masyarakat yang tidak memahami aturan atau tidak memiliki akses terhadap mekanisme pengaduan berada pada posisi yang rentan. Kelompok miskin, masyarakat di wilayah terpencil, penyandang disabilitas, lansia, dan kelompok lain yang memiliki keterbatasan akses dapat mengalami hambatan lebih besar dalam memperoleh pelayanan dan memperjuangkan haknya.

Mekanisme pengawasan eksternal diperlukan untuk melindungi masyarakat dari tindakan maladministrasi. Ombudsman Republik Indonesia mempunyai peran penting dalam menerima laporan, memeriksa dugaan maladministrasi, memfasilitasi penyelesaian, serta memberikan tindakan korektif atau rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan. Analisis (Maulana et al, 2026) menunjukkan bahwa Ombudsman memiliki posisi strategis dalam penyelesaian maladministrasi pelayanan publik. Meskipun demikian, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kepatuhan instansi terhadap rekomendasi, keterbatasan jangkauan kelembagaan, tingkat pengetahuan masyarakat, dan kualitas koordinasi dengan pengawas internal pemerintah.

Keberadaan lembaga pengawas belum sepenuhnya menjamin bahwa seluruh permasalahan pelayanan dapat diselesaikan. Tidak semua masyarakat mengetahui haknya untuk mengajukan pengaduan. Sebagian masyarakat juga enggan melaporkan pelayanan yang buruk karena menganggap proses pengaduan rumit, khawatir mendapatkan perlakuan berbeda, atau tidak yakin bahwa laporannya akan ditindaklanjuti. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penguatan pelayanan publik tidak dapat hanya mengandalkan prosedur internal birokrasi dan lembaga pengawasan. Masyarakat membutuhkan proses pendampingan dan advokasi agar mampu mengartikulasikan masalah, menyusun bukti, memilih saluran pengaduan, dan memperjuangkan perubahan kebijakan.

Advokasi kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan sistematis untuk memengaruhi agenda, formulasi, pelaksanaan, evaluasi, dan perubahan kebijakan. Advokasi dapat dilakukan melalui pengumpulan data, penyusunan kajian, pengorganisasian masyarakat, audiensi dengan pemerintah, kampanye publik,

pemanfaatan media, pengaduan administratif, pengawasan pelayanan, serta penggunaan mekanisme hukum. Dalam konteks pelayanan publik, advokasi berfungsi menerjemahkan pengalaman individual masyarakat menjadi permasalahan kebijakan yang membutuhkan penyelesaian struktural.

Keluhan seorang warga mengenai keterlambatan penerbitan dokumen, misalnya, dapat dianggap sebagai persoalan individual. Akan tetapi, apabila keterlambatan terjadi secara berulang dan dialami banyak pengguna layanan, masalah tersebut dapat menunjukkan adanya kelemahan prosedur, kekurangan aparatur, ketidakjelasan standar waktu, atau buruknya koordinasi antarlembaga. Advokasi kebijakan membantu mengubah keluhan yang tersebar menjadi bukti sistematis yang dapat digunakan untuk mendorong perbaikan standar pelayanan.

Advokasi juga diperlukan karena kebijakan publik tidak berlangsung dalam ruang yang bebas kepentingan. Proses kebijakan melibatkan pemerintah, legislatif, birokrasi, organisasi masyarakat sipil, kelompok kepentingan, akademisi, media, dan masyarakat terdampak. Setiap aktor memiliki cara pandang, kepentingan, pengetahuan, dan sumber daya yang berbeda. Perubahan kebijakan akan lebih mungkin terjadi apabila aktor-aktor yang memiliki kepedulian yang sama mampu membangun koalisi, menyusun argumentasi, dan menggunakan berbagai arena kebijakan secara strategis.

Pendekatan koalisi advokasi menjelaskan bahwa perubahan kebijakan dapat dipengaruhi oleh interaksi antara kelompok aktor yang memiliki kesamaan keyakinan terhadap suatu masalah. Koalisi tersebut menggunakan sumber daya seperti pengetahuan, jaringan, dukungan publik, akses terhadap pengambil keputusan, dan kemampuan komunikasi untuk memengaruhi kebijakan. Dalam pelayanan publik, koalisi dapat melibatkan masyarakat pengguna layanan, organisasi masyarakat sipil, perguruan tinggi, media, kelompok profesi, Ombudsman, dan aparatur reformis di dalam pemerintahan.

Perguruan tinggi dapat memberikan kontribusi melalui penelitian, analisis regulasi, survei kepuasan masyarakat, evaluasi kebijakan, dan penyusunan rekomendasi berbasis bukti. Media dapat memperluas perhatian publik terhadap persoalan pelayanan. Organisasi masyarakat sipil dapat melakukan pendampingan dan pengorganisasian masyarakat. Sementara itu, masyarakat pengguna layanan menyediakan pengalaman langsung mengenai dampak kebijakan. Kolaborasi tersebut memungkinkan advokasi tidak hanya didasarkan pada tekanan politik, tetapi juga pada bukti empiris dan argumentasi hukum.

Komunikasi publik menjadi unsur penting dalam membangun dukungan advokasi. Informasi mengenai hak pelayanan, standar waktu, biaya, prosedur pengaduan, dan alasan pengambilan keputusan harus disampaikan secara terbuka. (Maulana et al, 2026) menekankan pentingnya penguatan komunikasi internal dan eksternal aparatur dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan.

Komunikasi internal diperlukan untuk menyamakan pemahaman antarpetugas, sedangkan komunikasi eksternal diperlukan untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi dan ruang partisipasi yang memadai.

Advokasi pelayanan publik tidak cukup hanya menghasilkan perhatian atau komitmen pemerintah. Hasil advokasi harus dilembagakan dalam peraturan, standar operasional prosedur, standar pelayanan, sistem informasi, mekanisme pengaduan, pengalokasian anggaran, dan indikator evaluasi. Tanpa pelembagaan, perubahan pelayanan akan sangat bergantung pada figur pimpinan atau inisiatif aparatur tertentu dan berpotensi berhenti ketika terjadi pergantian kepemimpinan.

Di sinilah hukum administrasi negara memiliki kedudukan strategis dalam advokasi kebijakan publik. Hukum administrasi memberikan dasar normatif agar tuntutan masyarakat dapat diterjemahkan menjadi kewajiban pemerintah. Prinsip keterbukaan dapat digunakan untuk mendorong penyediaan informasi pelayanan. Prinsip kecermatan dapat digunakan untuk mengkritisi keputusan yang dibuat tanpa pemeriksaan memadai. Prinsip ketidakberpihakan dapat digunakan untuk menolak pelayanan diskriminatif. Larangan penyalahgunaan kewenangan dapat digunakan untuk menguji keputusan yang menyimpang dari tujuan pemberian kewenangan.

Hukum administrasi juga menyediakan pilihan arena bagi advokasi. Masyarakat dapat menggunakan mekanisme keberatan administratif, pengaduan kepada atasan pejabat, laporan kepada Ombudsman, permohonan informasi publik, pengawasan legislatif, maupun gugatan melalui Peradilan Tata Usaha Negara. Penggunaan mekanisme tersebut harus disesuaikan dengan karakter masalah, jenis tindakan pemerintah, bukti yang tersedia, dan bentuk pemulihan yang dibutuhkan.

Meskipun kajian mengenai advokasi kebijakan, pelayanan publik, dan hukum administrasi negara telah berkembang, ketiganya masih sering dibahas secara terpisah. Kajian advokasi kebijakan lebih banyak menekankan proses memengaruhi agenda dan pembentukan kebijakan. Kajian pelayanan publik cenderung membahas kualitas, inovasi, kepuasan masyarakat, dan digitalisasi. Sementara itu, kajian hukum administrasi lebih banyak membahas kewenangan, diskresi, asas-asas pemerintahan yang baik, maladministrasi, dan penyelesaian sengketa.

Pemisahan kajian tersebut menghasilkan kesenjangan konseptual. Advokasi yang tidak memahami hukum administrasi dapat menghasilkan tuntutan yang kuat secara politik, tetapi lemah dari aspek legalitas dan implementasi. Sebaliknya, pendekatan hukum yang terlalu prosedural dapat mengabaikan ketimpangan kekuasaan, keterbatasan partisipasi, dan kebutuhan masyarakat untuk mengorganisasikan kepentingannya. Sementara itu, inovasi pelayanan yang tidak didukung advokasi dan perlindungan hukum berpotensi hanya menghasilkan perubahan administratif yang tidak menyentuh persoalan ketidakadilan pelayanan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan advokasi kebijakan publik, pelayanan publik, dan hukum administrasi negara ke dalam suatu

model pencegahan maladministrasi. Model tersebut menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima layanan atau pelapor, tetapi sebagai aktor yang berpartisipasi dalam identifikasi masalah, produksi bukti, perumusan tuntutan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan.

Model yang dikembangkan mencakup lima tahapan. Pertama, identifikasi dan dokumentasi masalah pelayanan berdasarkan pengalaman masyarakat dan data pengaduan. Kedua, analisis administratif dan hukum untuk menemukan sumber kewenangan, kelemahan prosedur, serta bentuk maladministrasi. Ketiga, pembentukan koalisi advokasi yang melibatkan masyarakat, akademisi, media, dan organisasi masyarakat sipil. Keempat, penggunaan kombinasi jalur kebijakan, administratif, pengawasan, komunikasi publik, dan hukum. Kelima, pelebagaan hasil advokasi ke dalam regulasi, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, dan sistem evaluasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara advokasi kebijakan publik, pelayanan publik, dan hukum administrasi negara serta merumuskan model advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara dalam penguatan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi. Penelitian diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan. Pertama, bagaimana kedudukan hukum administrasi negara dalam advokasi peningkatan kualitas pelayanan publik? Kedua, faktor-faktor apa yang menentukan efektivitas advokasi dalam mencegah maladministrasi? Ketiga, bagaimana model advokasi kebijakan yang dapat mengintegrasikan partisipasi masyarakat, instrumen hukum, pengawasan, dan reformasi pelayanan publik?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan atau literature review. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis dan sintesis berbagai hasil penelitian mengenai advokasi kebijakan publik, pelayanan publik, maladministrasi, serta hukum administrasi negara. Melalui studi kepustakaan, penelitian tidak hanya mendeskripsikan konsep-konsep yang telah berkembang, tetapi juga mengidentifikasi hubungan antarkonsep, kesenjangan penelitian, dan pola argumentasi yang dapat digunakan untuk merumuskan model advokasi kebijakan dalam penguatan pelayanan publik.

Sumber data penelitian terdiri atas artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional yang diterbitkan dalam rentang 2016–2026. Rentang waktu sepuluh tahun dipilih untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis merepresentasikan perkembangan terbaru dalam kajian administrasi publik, advokasi kebijakan, pelayanan publik, dan hukum administrasi negara. Selain artikel jurnal, penelitian ini menggunakan peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi pemerintah sebagai sumber pendukung untuk menjelaskan dasar normatif penyelenggaraan

pelayanan publik, penggunaan kewenangan pemerintahan, pengawasan maladministrasi, dan perlindungan hukum bagi masyarakat.

Penelusuran literatur dilakukan melalui sejumlah basis data akademik, seperti Google Scholar, SINTA, Garuda Kemdikbud, Crossref, dan laman resmi jurnal ilmiah. Kata kunci yang digunakan dalam proses penelusuran meliputi “advokasi kebijakan publik”, “koalisi advokasi”, “pelayanan publik”, “kualitas pelayanan publik”, “maladministrasi”, “Ombudsman”, “hukum administrasi negara”, “diskresi administratif”, “penyalahgunaan kewenangan”, “asas-asas umum pemerintahan yang baik”, dan “peradilan tata usaha negara”. Kata kunci tersebut juga dikombinasikan dalam bahasa Inggris, seperti public policy advocacy, advocacy coalition, public service, maladministration, administrative law, administrative discretion, abuse of authority, dan good governance principles.

Pemilihan artikel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Artikel yang dimasukkan dalam analisis harus memenuhi beberapa kriteria. Pertama, diterbitkan pada jurnal ilmiah dalam periode 2016–2026. Kedua, membahas sekurang-kurangnya satu aspek utama penelitian, yaitu advokasi kebijakan, pelayanan publik, maladministrasi, atau hukum administrasi negara. Ketiga, memiliki informasi bibliografis yang jelas, seperti nama penulis, tahun terbit, judul artikel, nama jurnal, volume, nomor, halaman, dan DOI atau alamat publikasi yang dapat ditelusuri. Keempat, memuat argumentasi konseptual, hasil penelitian empiris, atau temuan yang dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara masyarakat, pemerintah, kebijakan, dan hukum administrasi. Kelima, artikel memiliki relevansi dengan konteks penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Artikel yang tidak digunakan dalam penelitian meliputi tulisan populer, opini media, materi presentasi, artikel tanpa identitas penerbit yang jelas, publikasi yang tidak dapat diverifikasi, dan artikel yang tidak memiliki hubungan substantif dengan fokus penelitian. Artikel yang hanya mencantumkan pelayanan publik sebagai istilah tambahan, tetapi tidak membahas proses, kualitas, kebijakan, pengawasan, atau aspek hukumnya, juga dikeluarkan dari proses analisis.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah identifikasi literatur dengan menelusuri artikel berdasarkan kata kunci dan nama penulis. Tahap kedua adalah penyaringan awal melalui pembacaan judul, abstrak, dan kata kunci. Tahap ketiga adalah pemeriksaan kelayakan dengan membaca bagian pendahuluan, metode, hasil, pembahasan, dan kesimpulan artikel. Tahap keempat adalah penetapan artikel yang digunakan sebagai sumber utama berdasarkan tingkat relevansi, kebaruan, kejelasan metode, dan kontribusi terhadap pertanyaan penelitian.

Setiap artikel yang terpilih dicatat ke dalam matriks literatur. Matriks tersebut memuat nama penulis, tahun publikasi, judul artikel, fokus penelitian, pendekatan atau metode, temuan utama, konsep yang digunakan, serta relevansinya terhadap

pembentukan model advokasi kebijakan. Penggunaan matriks bertujuan untuk mengurangi risiko pengulangan informasi, memudahkan perbandingan antarsumber, dan menjaga konsistensi antara sitasi dalam teks dengan daftar pustaka.

Teknik analisis data menggunakan analisis isi tematik. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema yang muncul secara berulang dalam berbagai artikel. Tema tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori utama. Pertama, bentuk, penyebab, dan dampak maladministrasi dalam pelayanan publik. Kedua, kedudukan kewenangan, diskresi, asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan mekanisme pertanggungjawaban dalam hukum administrasi negara. Ketiga, aktor, strategi, sumber daya, dan arena yang digunakan dalam advokasi kebijakan publik. Keempat, mekanisme pengaduan, pengawasan, penyelesaian sengketa, dan perlindungan hak masyarakat. Kelima, proses pelembagaan hasil advokasi ke dalam regulasi, standar pelayanan, prosedur kerja, sistem informasi, dan evaluasi kinerja pelayanan.

Tahapan analisis meliputi reduksi data, kategorisasi, interpretasi, perbandingan, dan sintesis. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang berkaitan langsung dengan pertanyaan penelitian. Kategorisasi dilakukan dengan menempatkan temuan artikel ke dalam tema yang telah ditentukan. Interpretasi dilakukan untuk memahami makna dan hubungan antara temuan penelitian terdahulu. Perbandingan digunakan untuk menemukan persamaan, perbedaan, dan kecenderungan dalam berbagai penelitian. Tahap terakhir adalah sintesis, yaitu menggabungkan berbagai temuan untuk membentuk argumentasi baru dan merumuskan model konseptual advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan artikel dari bidang administrasi publik, kebijakan publik, pelayanan publik, dan ilmu hukum. Temuan dari artikel jurnal juga dibandingkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi pemerintah. Selain itu, validitas bibliografis diperiksa dengan memastikan kesesuaian nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel, jurnal, volume, nomor, halaman, dan DOI. Langkah tersebut dilakukan untuk menghindari penggunaan referensi yang tidak dapat ditelusuri atau tidak sesuai dengan isi argumentasi.

Hasil akhir analisis digunakan untuk menyusun model advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara. Model tersebut dirumuskan melalui integrasi antara pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, identifikasi bentuk maladministrasi, analisis kewenangan dan prosedur, pembentukan koalisi advokasi, penggunaan mekanisme administratif dan hukum, serta pelembagaan perubahan ke dalam sistem pelayanan publik. Dengan demikian, metode studi kepustakaan dalam penelitian ini tidak berhenti pada penyajian ringkasan penelitian terdahulu, tetapi diarahkan untuk menghasilkan konstruksi konseptual yang dapat digunakan sebagai

dasar penelitian empiris pada tahap selanjutnya.

Pemilihan artikel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling. Artikel yang dimasukkan dalam analisis harus memenuhi beberapa kriteria. Pertama, diterbitkan pada jurnal ilmiah dalam periode 2016–2026. Kedua, membahas sekurang-kurangnya satu aspek utama penelitian, yaitu advokasi kebijakan, pelayanan publik, maladministrasi, atau hukum administrasi negara. Ketiga, memiliki informasi bibliografis yang jelas, seperti nama penulis, tahun terbit, judul artikel, nama jurnal, volume, nomor, halaman, dan DOI atau alamat publikasi yang dapat ditelusuri. Keempat, memuat argumentasi konseptual, hasil penelitian empiris, atau temuan yang dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara masyarakat, pemerintah, kebijakan, dan hukum administrasi. Kelima, artikel memiliki relevansi dengan konteks penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Artikel yang tidak digunakan dalam penelitian meliputi tulisan populer, opini media, materi presentasi, artikel tanpa identitas penerbit yang jelas, publikasi yang tidak dapat diverifikasi, dan artikel yang tidak memiliki hubungan substantif dengan fokus penelitian. Artikel yang hanya mencantumkan pelayanan publik sebagai istilah tambahan, tetapi tidak membahas proses, kualitas, kebijakan, pengawasan, atau aspek hukumnya, juga dikeluarkan dari proses analisis.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah identifikasi literatur dengan menelusuri artikel berdasarkan kata kunci dan nama penulis. Tahap kedua adalah penyaringan awal melalui pembacaan judul, abstrak, dan kata kunci. Tahap ketiga adalah pemeriksaan kelayakan dengan membaca bagian pendahuluan, metode, hasil, pembahasan, dan kesimpulan artikel. Tahap keempat adalah penetapan artikel yang digunakan sebagai sumber utama berdasarkan tingkat relevansi, kebaruan, kejelasan metode, dan kontribusi terhadap pertanyaan penelitian.

Setiap artikel yang terpilih dicatat ke dalam matriks literatur. Matriks tersebut memuat nama penulis, tahun publikasi, judul artikel, fokus penelitian, pendekatan atau metode, temuan utama, konsep yang digunakan, serta relevansinya terhadap pembentukan model advokasi kebijakan. Penggunaan matriks bertujuan untuk mengurangi risiko pengulangan informasi, memudahkan perbandingan antarsumber, dan menjaga konsistensi antara sitasi dalam teks dengan daftar pustaka.

Teknik analisis data menggunakan analisis isi tematik. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi tema-tema yang muncul secara berulang dalam berbagai artikel. Tema tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori utama. Pertama, bentuk, penyebab, dan dampak maladministrasi dalam pelayanan publik. Kedua, kedudukan kewenangan, diskresi, asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan mekanisme pertanggungjawaban dalam hukum administrasi negara. Ketiga, aktor, strategi, sumber daya, dan arena yang digunakan dalam advokasi kebijakan publik. Keempat, mekanisme pengaduan, pengawasan, penyelesaian sengketa, dan

perlindungan hak masyarakat. Kelima, proses pelebagaan hasil advokasi ke dalam regulasi, standar pelayanan, prosedur kerja, sistem informasi, dan evaluasi kinerja pelayanan.

Tahapan analisis meliputi reduksi data, kategorisasi, interpretasi, perbandingan, dan sintesis. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang berkaitan langsung dengan pertanyaan penelitian. Kategorisasi dilakukan dengan menempatkan temuan artikel ke dalam tema yang telah ditentukan. Interpretasi dilakukan untuk memahami makna dan hubungan antara temuan penelitian terdahulu. Perbandingan digunakan untuk menemukan persamaan, perbedaan, dan kecenderungan dalam berbagai penelitian. Tahap terakhir adalah sintesis, yaitu menggabungkan berbagai temuan untuk membentuk argumentasi baru dan merumuskan model konseptual advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan artikel dari bidang administrasi publik, kebijakan publik, pelayanan publik, dan ilmu hukum. Temuan dari artikel jurnal juga dibandingkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi pemerintah. Selain itu, validitas bibliografis diperiksa dengan memastikan kesesuaian nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel, jurnal, volume, nomor, halaman, dan DOI. Langkah tersebut dilakukan untuk menghindari penggunaan referensi yang tidak dapat ditelusuri atau tidak sesuai dengan isi argumentasi.

Hasil akhir analisis digunakan untuk menyusun model advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara. Model tersebut dirumuskan melalui integrasi antara pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, identifikasi bentuk maladministrasi, analisis kewenangan dan prosedur, pembentukan koalisi advokasi, penggunaan mekanisme administratif dan hukum, serta pelebagaan perubahan ke dalam sistem pelayanan publik. Dengan demikian, metode studi kepustakaan dalam penelitian ini tidak berhenti pada penyajian ringkasan penelitian terdahulu, tetapi diarahkan untuk menghasilkan konstruksi konseptual yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian empiris pada tahap selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Maladministrasi sebagai Persoalan Struktural dalam Pelayanan Publik

Hasil analisis literatur menunjukkan bahwa maladministrasi pelayanan publik tidak dapat dipahami semata-mata sebagai kesalahan individual aparatur. Maladministrasi merupakan persoalan struktural yang terbentuk melalui interaksi antara desain kebijakan, pembagian kewenangan, prosedur organisasi, kapasitas aparatur, budaya birokrasi, sistem pengawasan, serta akses masyarakat terhadap informasi dan mekanisme pengaduan. Dengan demikian, keterlambatan, penyimpangan prosedur, diskriminasi, ketidakjelasan informasi, dan pengabaian

kewajiban pelayanan sering kali merupakan gejala dari kelemahan sistem administrasi yang lebih luas.

Maladministrasi dapat terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dengan praktik pelayanan. Pada tataran normatif, pemerintah telah menetapkan standar mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, produk pelayanan, kompetensi petugas, dan prosedur pengaduan. Namun, pada tataran pelaksanaan, masyarakat masih dapat menghadapi persyaratan tambahan, ketidakpastian waktu, informasi yang tidak seragam, serta keputusan yang sulit dipertanggungjawabkan. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan implementasi antara kebijakan pelayanan dengan perilaku birokrasi.

Permasalahan pelayanan juga dipengaruhi oleh orientasi birokrasi yang lebih menekankan kepatuhan formal daripada pemenuhan hak masyarakat. Aparatur dapat dinilai telah menjalankan tugas karena seluruh dokumen administratif telah diproses, meskipun pelayanan tidak selesai tepat waktu atau tidak menjawab kebutuhan warga. Orientasi tersebut menghasilkan akuntabilitas yang bersifat internal dan hierarkis, tetapi belum tentu menghasilkan akuntabilitas publik. Dalam pelayanan publik, keberhasilan seharusnya tidak hanya diukur dari kesesuaian dokumen dengan prosedur, tetapi juga dari keterjangkauan, keadilan, ketepatan waktu, kepastian, dan manfaat pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan publik yang baik perlu menempatkan masyarakat sebagai subjek yang memiliki hak, bukan sekadar penerima keputusan birokrasi. Pendekatan humanis dalam pelayanan menekankan pentingnya penghormatan terhadap martabat warga, kemampuan aparatur memahami kondisi pengguna layanan, komunikasi yang empatik, serta penyelesaian masalah secara proporsional. Maulana dan Wahyudi (2025) menjelaskan bahwa pendekatan humanis diperlukan agar pelayanan tidak berhenti pada pelaksanaan prosedur, tetapi mampu membangun hubungan yang adil dan responsif antara aparatur dengan masyarakat.

Pendekatan humanis tidak berarti mengabaikan aturan. Sebaliknya, pelayanan yang humanis menempatkan aturan sebagai instrumen untuk melindungi masyarakat dan menjamin kepastian pelayanan. Aparatur tetap harus mematuhi persyaratan hukum, tetapi penerapannya perlu mempertimbangkan kondisi konkret pengguna layanan. Masyarakat yang tidak memahami prosedur, penyandang disabilitas, lansia, penduduk di wilayah terpencil, dan kelompok rentan lainnya memerlukan informasi serta pendampingan yang memadai agar dapat memperoleh pelayanan secara setara.

Permasalahan maladministrasi juga berkaitan dengan lemahnya komunikasi internal dan eksternal organisasi pelayanan. Komunikasi internal diperlukan untuk memastikan bahwa setiap aparatur memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur, pembagian tugas, perubahan kebijakan, dan penyelesaian pengaduan. Sementara itu, komunikasi eksternal diperlukan agar masyarakat memperoleh

informasi yang benar mengenai persyaratan, biaya, waktu pelayanan, mekanisme keberatan, dan alasan suatu keputusan. Ketidaksamaan informasi antara petugas dapat menghasilkan ketidakpastian, sedangkan informasi yang tidak terbuka kepada masyarakat dapat memperbesar ketimpangan posisi antara birokrasi dan pengguna layanan.

Maladministrasi semakin sulit diselesaikan apabila masyarakat tidak memiliki akses terhadap mekanisme pengaduan. Banyak organisasi pemerintah telah menyediakan kotak saran, pusat layanan pengaduan, aplikasi digital, nomor pengaduan, atau unit pengelola pengaduan. Namun, keberadaan saluran tersebut belum menjamin bahwa pengaduan ditangani secara cepat dan substantif. Sebagian pengaduan hanya dicatat sebagai data administratif tanpa diikuti analisis penyebab, tindakan korektif, dan evaluasi terhadap kebijakan pelayanan.

Pengaduan seharusnya diposisikan sebagai sumber informasi kebijakan. Pola pengaduan yang berulang dapat menunjukkan adanya kelemahan prosedur, tumpang tindih kewenangan, rendahnya kompetensi petugas, kerusakan sistem digital, atau ketidakjelasan standar pelayanan. Melalui pengolahan data pengaduan, pemerintah dapat mengidentifikasi titik rawan maladministrasi dan melakukan pencegahan sebelum permasalahan berkembang menjadi sengketa yang lebih luas.

Hukum Administrasi Negara sebagai Dasar Pengendalian Kewenangan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa hukum administrasi negara memiliki tiga fungsi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu fungsi legitimasi, pembatasan, dan perlindungan. Fungsi legitimasi berarti bahwa setiap tindakan dan keputusan pemerintah harus memiliki dasar kewenangan yang sah. Fungsi pembatasan berarti bahwa kewenangan tidak boleh digunakan secara sewenang-wenang, melampaui batas, atau menyimpang dari tujuan pemberiannya. Sementara itu, fungsi perlindungan berarti bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh penjelasan, mengajukan keberatan, menyampaikan pengaduan, dan menempuh penyelesaian hukum apabila dirugikan oleh tindakan pemerintah.

Kewenangan merupakan dasar yang menentukan sah atau tidaknya tindakan aparatur. Dalam hukum administrasi negara, kewenangan dapat diperoleh melalui atribusi, delegasi, atau mandat. Perbedaan sumber kewenangan tersebut berpengaruh terhadap kedudukan pejabat dan bentuk pertanggungjawabannya. Apabila keputusan diambil oleh pejabat yang tidak berwenang, keputusan tersebut mengandung cacat kewenangan dan dapat dipersoalkan melalui mekanisme administratif maupun peradilan.

Pengendalian kewenangan tidak cukup dilakukan dengan memeriksa apakah pejabat memiliki kewenangan secara formal. Penggunaan kewenangan juga harus dinilai berdasarkan tujuan, prosedur, substansi keputusan, dan dampaknya terhadap masyarakat. Tindakan yang secara formal dilakukan oleh pejabat berwenang tetap

dapat bermasalah apabila digunakan untuk kepentingan yang berbeda dari tujuan pemberian kewenangan, dilakukan tanpa prosedur yang benar, atau menghasilkan perlakuan yang tidak adil.

Asas-asas umum pemerintahan yang baik memberikan ukuran yang lebih substantif dalam menilai tindakan pemerintah. Asas kepastian hukum mengharuskan pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan yang jelas dan konsisten. Asas kecermatan mengharuskan pejabat memeriksa fakta, dokumen, dan dampak keputusan sebelum mengambil tindakan. Asas ketidakberpihakan menuntut perlakuan yang setara. Asas keterbukaan mewajibkan pemerintah memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat. Sementara itu, asas tidak menyalahgunakan kewenangan membatasi penggunaan jabatan untuk kepentingan pribadi, kelompok, atau tujuan lain yang tidak sesuai dengan dasar kewenangan.

Dalam konteks pelayanan publik, asas-asas tersebut dapat diterjemahkan menjadi standar operasional yang konkret. Asas kepastian hukum diwujudkan melalui persyaratan dan biaya pelayanan yang jelas. Asas kecermatan diwujudkan melalui verifikasi dokumen yang proporsional. Asas keterbukaan dilaksanakan dengan menyediakan informasi yang mudah dipahami. Asas ketidakberpihakan diwujudkan melalui pelayanan yang tidak membedakan status sosial, kedekatan, kemampuan ekonomi, suku, agama, gender, maupun pilihan politik masyarakat.

Diskresi menjadi salah satu isu penting dalam hubungan antara hukum administrasi dan pelayanan publik. Diskresi diperlukan karena peraturan tidak selalu mampu mengatur seluruh situasi yang muncul dalam praktik. Aparatur dapat menghadapi kekosongan hukum, aturan yang tidak jelas, keadaan mendesak, atau kondisi tertentu yang mengharuskan keputusan segera diambil untuk kepentingan masyarakat. Tanpa diskresi, pelayanan berpotensi terhenti karena aparatur hanya berani bertindak apabila seluruh langkah telah diatur secara rinci.

Meskipun diperlukan, diskresi tidak dapat dimaknai sebagai kebebasan tanpa batas. Penggunaan diskresi harus ditujukan untuk melancarkan penyelenggaraan pemerintahan, mengisi kekosongan hukum, memberikan kepastian, atau mengatasi stagnasi pemerintahan. Diskresi harus dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang, berdasarkan alasan objektif, tidak menimbulkan konflik kepentingan, serta tetap berpedoman pada asas pemerintahan yang baik. Penelitian mengenai diskresi pejabat menunjukkan bahwa pengawasan administratif perlu didahulukan untuk menentukan apakah suatu tindakan mengandung kesalahan administratif atau penyalahgunaan kewenangan sebelum diarahkan pada proses hukum lainnya.

Pengawasan terhadap penggunaan kewenangan perlu dilakukan secara berlapis. Pengawasan internal dilaksanakan melalui atasan pejabat, inspektorat, dan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah. Pengawasan eksternal dapat dilakukan oleh Ombudsman, legislatif, lembaga peradilan, media, organisasi masyarakat sipil, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pengawasan yang efektif tidak hanya

bertujuan menemukan pelanggaran, tetapi juga memperbaiki prosedur, mencegah pengulangan, dan membangun pembelajaran organisasi.

Peradilan Tata Usaha Negara memiliki kedudukan penting sebagai mekanisme kontrol yudisial terhadap keputusan dan tindakan administrasi. Melalui peradilan administrasi, masyarakat dapat mempersoalkan keputusan pemerintah yang dianggap melanggar kewenangan, prosedur, substansi, atau asas pemerintahan yang baik. Keberadaan peradilan tersebut memberikan jaminan bahwa pemerintah tidak berada di atas hukum. Namun, efektivitas perlindungan hukum tetap dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan masyarakat, biaya, waktu penyelesaian, kemampuan memperoleh bantuan hukum, dan kepatuhan pemerintah terhadap putusan pengadilan.

Hasil kajian memperlihatkan bahwa penyelesaian melalui pengadilan sebaiknya ditempatkan sebagai bagian dari rangkaian mekanisme perlindungan, bukan sebagai satu-satunya pilihan. Permasalahan pelayanan dapat terlebih dahulu ditangani melalui keberatan, pengaduan internal, mediasi, pemeriksaan Ombudsman, atau tindakan korektif administratif. Jalur peradilan digunakan ketika mekanisme administratif tidak memberikan penyelesaian atau ketika keputusan pemerintah menimbulkan kerugian hukum yang memerlukan pembatalan dan pemulihan.

Advokasi Kebijakan sebagai Instrumen Koreksi Pelayanan Publik

Advokasi kebijakan publik berfungsi menghubungkan pengalaman masyarakat dengan proses perubahan kebijakan. Masalah yang dialami oleh seorang pengguna layanan sering dipersepsikan sebagai kasus individual. Namun, apabila persoalan yang sama dialami secara berulang oleh banyak orang, kondisi tersebut menunjukkan adanya kelemahan struktural. Advokasi membantu mengumpulkan pengalaman yang tersebar, mengubahnya menjadi bukti, dan menerjemahkannya menjadi tuntutan perubahan kebijakan.

Berdasarkan sintesis literatur, advokasi pelayanan publik sekurang-kurangnya mencakup empat dimensi. Pertama, advokasi kasus, yaitu pendampingan terhadap individu atau kelompok yang mengalami kerugian dalam pelayanan. Kedua, advokasi administratif, yaitu penggunaan mekanisme keberatan, pengaduan, pemeriksaan internal, dan Ombudsman. Ketiga, advokasi kebijakan, yaitu upaya mengubah peraturan, prosedur, standar, atau alokasi sumber daya. Keempat, advokasi hukum, yaitu penggunaan mekanisme peradilan untuk menguji keputusan atau tindakan pemerintah.

Keempat dimensi tersebut tidak harus digunakan secara terpisah. Advokasi kasus dapat menjadi pintu masuk untuk menemukan masalah kebijakan. Pengaduan administratif dapat menghasilkan bukti mengenai kelemahan prosedur. Kampanye publik dapat meningkatkan perhatian pengambil keputusan. Sementara itu, proses hukum dapat memberikan kepastian mengenai batas kewenangan dan kewajiban

pemerintah. Penggunaan kombinasi strategi memungkinkan advokasi bergerak dari penyelesaian kasus individual menuju perubahan sistem pelayanan.

Tahapan pertama dalam advokasi adalah identifikasi masalah. Pada tahap ini, pengalaman masyarakat perlu didokumentasikan secara sistematis, termasuk jenis layanan, tanggal kejadian, persyaratan yang diminta, pejabat atau unit yang terlibat, bentuk kerugian, bukti komunikasi, serta respons instansi. Dokumentasi penting untuk membedakan antara ketidakpuasan subjektif dengan dugaan maladministrasi yang memiliki dasar faktual.

Tahapan kedua adalah analisis masalah. Analisis dilakukan untuk menentukan apakah permasalahan disebabkan oleh pelanggaran prosedur, ketidakjelasan regulasi, tumpang tindih kewenangan, keterbatasan sumber daya, lemahnya koordinasi, atau perilaku aparatur. Pada tahap ini, perspektif hukum administrasi diperlukan untuk memeriksa dasar kewenangan, prosedur yang seharusnya ditempuh, standar pelayanan, hak masyarakat, dan mekanisme penyelesaian yang tersedia.

Tahapan ketiga adalah perumusan tujuan advokasi. Tujuan harus dirumuskan secara spesifik dan realistis. Advokasi dapat diarahkan untuk menyelesaikan satu kasus, memperoleh informasi, membatalkan keputusan, memperbaiki prosedur, mengubah standar pelayanan, menyediakan fasilitas bagi kelompok rentan, meningkatkan anggaran, atau membentuk mekanisme pengaduan yang lebih efektif. Kejelasan tujuan menentukan pemilihan aktor, pesan, bukti, dan arena yang digunakan.

Tahapan keempat adalah pemetaan pemangku kepentingan. Aktor perlu dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan, pengaruh, kewenangan, dan sikapnya terhadap perubahan. Aktor yang memiliki kewenangan formal belum tentu mendukung perubahan, sedangkan aktor yang tidak memiliki kewenangan formal dapat mempunyai pengaruh besar melalui pengetahuan, jaringan, legitimasi sosial, atau kemampuan membentuk opini publik.

Tahapan kelima adalah pemilihan strategi dan arena advokasi. Advokasi dapat dilakukan melalui audiensi, rapat dengar pendapat, penyampaian rekomendasi, petisi, kampanye media, publikasi hasil penelitian, pengaduan kepada Ombudsman, permohonan informasi publik, keberatan administratif, atau gugatan melalui peradilan. Pemilihan strategi harus mempertimbangkan karakter masalah, kekuatan bukti, posisi aktor, risiko bagi masyarakat, serta bentuk perubahan yang ingin dicapai.

Advokasi yang efektif harus berbasis bukti. Data pengaduan, survei kepuasan, hasil observasi, rekaman proses pelayanan, dokumen regulasi, laporan pengawasan, dan hasil penelitian dapat meningkatkan legitimasi tuntutan. Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam menghasilkan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan. Pengetahuan akademik membantu mengubah keluhan menjadi analisis kebijakan dan rekomendasi yang lebih operasional.

Temuan (Fadilah dan Soleha, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi publik memiliki keterkaitan dengan kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat desa. Pelayanan administrasi yang tidak efektif dapat menghambat akses masyarakat terhadap kegiatan ekonomi, legalitas usaha, bantuan pemerintah, kependudukan, dan berbagai program pembangunan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa advokasi pelayanan bukan sekadar perjuangan memperoleh dokumen administratif, tetapi juga berkaitan dengan pemenuhan hak dan kesempatan sosial ekonomi masyarakat.

Koalisi Advokasi dan Kolaborasi Antaraktor

Perubahan pelayanan publik sulit dicapai apabila hanya dilakukan oleh satu aktor. Masyarakat pengguna layanan sering memiliki pengalaman dan kepentingan langsung, tetapi tidak selalu menguasai regulasi atau memiliki akses kepada pengambil keputusan. Organisasi masyarakat sipil memiliki kemampuan pendampingan, tetapi membutuhkan data dan dukungan publik. Akademisi dapat menyediakan analisis, tetapi belum tentu memiliki kekuatan mobilisasi. Media dapat memperluas perhatian, tetapi membutuhkan informasi yang akurat. Oleh karena itu, advokasi memerlukan koalisi yang menggabungkan berbagai sumber daya.

Advocacy Coalition Framework menjelaskan bahwa aktor dari berbagai organisasi dapat membentuk koalisi karena memiliki keyakinan yang sama terhadap suatu masalah kebijakan. Koalisi tidak harus berasal dari satu lembaga atau satu sektor. Pemerintah, akademisi, masyarakat, organisasi profesi, media, dan kelompok kepentingan dapat berada dalam satu koalisi apabila memiliki orientasi kebijakan yang sejalan.

Koalisi advokasi berfungsi menggabungkan pengetahuan, kewenangan, jaringan, legitimasi, kemampuan komunikasi, dan dukungan publik. Masyarakat memberikan pengalaman empiris mengenai dampak pelayanan. Akademisi menyediakan analisis kebijakan dan hukum. Organisasi masyarakat sipil melakukan pendampingan dan mobilisasi. Media membangun perhatian publik. Sementara itu, aparatur reformis di dalam pemerintah dapat membantu menerjemahkan tuntutan menjadi perubahan internal.

Pembentukan koalisi tidak hanya ditentukan oleh kesamaan tujuan, tetapi juga oleh kepercayaan. Kerja sama akan sulit berlangsung apabila aktor saling meragukan kepentingan dan integritas masing-masing. Karena itu, koalisi memerlukan pembagian peran, mekanisme komunikasi, kesepakatan mengenai tujuan, pengelolaan data, dan tata cara pengambilan keputusan. Koalisi juga harus menjaga agar masyarakat terdampak tetap menjadi pusat advokasi dan tidak hanya digunakan sebagai simbol legitimasi.

Kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat perlu dibedakan dari partisipasi yang bersifat seremonial. Undangan menghadiri forum konsultasi belum

tentu menunjukkan adanya partisipasi substantif. Partisipasi menjadi bermakna apabila masyarakat memperoleh informasi yang cukup, memiliki kesempatan menyampaikan pendapat, mengetahui bagaimana masukan dipertimbangkan, dan dapat memantau keputusan yang dihasilkan.

Produksi pengetahuan secara kolaboratif dapat memperkuat advokasi. Pengetahuan mengenai pelayanan tidak hanya dimiliki oleh pemerintah atau akademisi. Pengguna layanan memiliki pengetahuan berdasarkan pengalaman, aparaturnya memiliki pengetahuan mengenai kendala internal, sedangkan organisasi masyarakat sipil memahami dampak sosial dan pola kerentanan masyarakat. Ketika pengetahuan tersebut dipertemukan, solusi yang dirumuskan dapat menjadi lebih realistis dan responsif.

Meskipun demikian, kolaborasi memiliki risiko ketimpangan kekuasaan. Pemerintah biasanya menguasai anggaran, data, kewenangan, dan akses terhadap proses formal. Masyarakat dapat diundang untuk berpartisipasi, tetapi tidak memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan. Advokasi dibutuhkan untuk memastikan bahwa kolaborasi tidak hanya memperkuat legitimasi pemerintah, tetapi benar-benar mendistribusikan ruang pengaruh kepada masyarakat.

Digitalisasi Pelayanan dan Bentuk Baru Maladministrasi

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama peningkatan pelayanan publik. Digitalisasi dapat menyederhanakan proses, mengurangi tatap muka, meningkatkan ketertelusuran dokumen, mempercepat pertukaran data, serta menekan peluang terjadinya pungutan tidak resmi. Akan tetapi, digitalisasi juga menghasilkan risiko administratif dan hukum baru yang perlu menjadi perhatian advokasi kebijakan.

Pelayanan digital dapat mengeksklusi masyarakat yang tidak memiliki perangkat, jaringan internet, literasi digital, atau kemampuan memahami sistem. Persoalan tersebut sangat relevan bagi masyarakat lanjut usia, penyandang disabilitas, kelompok berpenghasilan rendah, dan penduduk di wilayah dengan infrastruktur digital terbatas. Apabila seluruh pelayanan dialihkan secara digital tanpa alternatif pelayanan langsung dan pendampingan, inovasi justru dapat memperbesar ketidaksetaraan akses.

Persoalan lainnya adalah ketidakjelasan tanggung jawab ketika terjadi kegagalan sistem. Masyarakat sering tidak mengetahui apakah kesalahan berada pada operator, perangkat daerah, penyedia sistem, atau lembaga lain yang mengelola data. Dalam kondisi tersebut, masyarakat dapat dipindahkan dari satu unit ke unit lain tanpa memperoleh penyelesaian. Praktik tersebut merupakan bentuk penundaan dan penghindaran tanggung jawab yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi.

Digitalisasi juga berkaitan dengan perlindungan data pribadi. Pelayanan

pemerintah mengelola data kependudukan, kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, perpajakan, dan informasi sensitif lainnya. Pengumpulan serta pertukaran data harus didasarkan pada tujuan yang jelas, keamanan yang memadai, pembatasan akses, dan pertanggungjawaban apabila terjadi kebocoran. Oleh karena itu, advokasi pelayanan digital tidak hanya menuntut kemudahan, tetapi juga transparansi tata kelola data dan jaminan perlindungan hak masyarakat.

(Rosidin et al, 2025) memperlihatkan bahwa implementasi program publik yang melibatkan banyak organisasi menghadapi persoalan koordinasi, kesiapan sumber daya, kejelasan mekanisme, dan konsistensi pelaksanaan di tingkat daerah. Meskipun kajiannya ditempatkan pada implementasi program tertentu, temuan tersebut relevan untuk menjelaskan bahwa kebijakan pelayanan tidak akan berjalan efektif hanya dengan menetapkan program atau sistem baru. Keberhasilan membutuhkan kejelasan pembagian kewenangan, kesiapan aparatur, koordinasi antarlembaga, serta mekanisme evaluasi yang berkelanjutan.

Advokasi dalam pelayanan digital harus diarahkan pada prinsip digitalisasi yang inklusif. Pemerintah perlu menyediakan lebih dari satu kanal pelayanan, pusat bantuan, standar penanganan gangguan, mekanisme koreksi data, pemberitahuan perkembangan permohonan, dan prosedur pengaduan yang mudah. Sistem digital juga harus memungkinkan masyarakat mengetahui alasan penolakan dan pejabat atau unit yang bertanggung jawab terhadap keputusan.

Peran Ombudsman dan Mekanisme Pengaduan dalam Advokasi

Ombudsman memiliki posisi strategis dalam menghubungkan pengaduan masyarakat dengan perbaikan tata kelola pelayanan. Pemeriksaan Ombudsman tidak hanya diarahkan untuk menentukan ada atau tidaknya maladministrasi, tetapi juga dapat menghasilkan tindakan korektif terhadap instansi. Melalui pengaduan kepada Ombudsman, masyarakat memperoleh jalur penyelesaian di luar pengadilan yang relatif lebih mudah diakses.

Namun, efektivitas Ombudsman dipengaruhi oleh kekuatan tindak lanjut rekomendasi, kepatuhan instansi, ketersediaan sumber daya, dan pengetahuan masyarakat. Maulina (2025) mengemukakan bahwa penguatan kewenangan Ombudsman dalam penanganan maladministrasi perlu dipertimbangkan agar rekomendasi dan tindakan korektif mempunyai daya kepatuhan yang lebih kuat. Tanpa kepatuhan penyelenggara, penyelesaian pengaduan dapat berhenti pada rekomendasi normatif yang tidak menghasilkan perubahan nyata.

Dari perspektif advokasi, laporan kepada Ombudsman tidak hanya digunakan untuk memperoleh penyelesaian individual. Sejumlah laporan yang memiliki pola serupa dapat digunakan untuk menunjukkan adanya masalah sistemik. Karena itu, organisasi masyarakat sipil, perguruan tinggi, dan komunitas pengguna layanan dapat membantu mendokumentasikan laporan, mengidentifikasi pola

maladministrasi, serta menyusun rekomendasi perubahan kebijakan.

Pengaduan yang efektif membutuhkan perlindungan terhadap pelapor. Masyarakat harus memperoleh jaminan bahwa laporan tidak mengakibatkan intimidasi, diskriminasi, atau hambatan terhadap pelayanan berikutnya. Identitas dan informasi sensitif perlu dikelola secara aman. Selain itu, masyarakat harus memperoleh informasi mengenai status penanganan, hasil pemeriksaan, dan tindakan yang telah dilakukan oleh instansi.

Mekanisme pengaduan juga perlu diintegrasikan dengan proses evaluasi kebijakan. Setiap organisasi pelayanan seharusnya memiliki sistem yang mampu mengelompokkan pengaduan berdasarkan jenis layanan, bentuk masalah, unit terkait, waktu penyelesaian, dan tindakan korektif. Data tersebut kemudian digunakan untuk memperbaiki standar pelayanan, menyederhanakan prosedur, meningkatkan kompetensi petugas, dan memperbarui sistem informasi.

Model Advokasi Kebijakan Berbasis Hukum Administrasi Negara

Berdasarkan sintesis hasil penelitian, artikel ini menawarkan Model Advokasi Kebijakan Berbasis Hukum Administrasi Negara dalam Penguatan Pelayanan Publik dan Pencegahan Maladministrasi. Model tersebut mengintegrasikan pengalaman masyarakat, analisis kebijakan, instrumen hukum administrasi, koalisi advokasi, serta pelembagaan perubahan. Model terdiri atas enam tahapan yang saling berkaitan.

Tahap pertama adalah identifikasi dan dokumentasi masalah pelayanan. Pada tahap ini, masyarakat, organisasi pendamping, atau peneliti mengumpulkan informasi mengenai bentuk pelayanan, kronologi, prosedur, pihak yang terlibat, kerugian, dan bukti pendukung. Tujuannya adalah memastikan bahwa masalah dirumuskan berdasarkan fakta dan bukan hanya persepsi.

Tahap kedua adalah klasifikasi maladministrasi dan analisis akar masalah. Permasalahan diklasifikasikan sebagai penundaan, penyimpangan prosedur, diskriminasi, ketidakkompetenan, konflik kepentingan, penyalahgunaan kewenangan, atau bentuk lainnya. Setelah itu, dilakukan analisis untuk menentukan apakah penyebabnya berada pada perilaku individu, kelemahan organisasi, regulasi, sumber daya, koordinasi, atau sistem teknologi.

Tahap ketiga adalah analisis hukum administrasi negara. Analisis mencakup sumber kewenangan, pejabat yang bertanggung jawab, prosedur yang seharusnya dilakukan, standar pelayanan, penggunaan diskresi, asas pemerintahan yang relevan, dan mekanisme pemulihan. Tahap ini penting agar tuntutan advokasi memiliki dasar normatif yang jelas dan dapat diterjemahkan menjadi kewajiban pemerintah.

Tahap keempat adalah pembentukan koalisi dan penyusunan agenda advokasi. Koalisi dapat melibatkan masyarakat terdampak, organisasi masyarakat sipil, akademisi, media, kelompok profesi, serta aparatur yang mendukung reformasi. Koalisi menyepakati tujuan, pembagian peran, pesan utama, bukti, sasaran, dan risiko advokasi.

Tahap kelima adalah penggunaan jalur advokasi terpadu. Jalur administratif digunakan melalui keberatan dan pengaduan internal. Jalur pengawasan digunakan melalui Ombudsman, inspektorat, atau legislatif. Jalur kebijakan digunakan melalui audiensi, rekomendasi, konsultasi publik, dan perubahan regulasi. Jalur komunikasi digunakan untuk membangun dukungan publik. Sementara itu, jalur hukum digunakan melalui peradilan apabila diperlukan untuk memperoleh pembatalan keputusan atau pemulihan hak.

Tahap keenam adalah pelembagaan dan pemantauan perubahan. Keberhasilan advokasi tidak hanya diukur dari selesainya pengaduan individual, tetapi dari perubahan yang dituangkan dalam regulasi, standar pelayanan, prosedur, anggaran, sistem informasi, mekanisme pengawasan, dan indikator evaluasi. Setelah perubahan ditetapkan, masyarakat dan koalisi tetap perlu memantau pelaksanaan serta kemungkinan munculnya bentuk maladministrasi baru.

Secara ringkas, konstruksi model dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Model Advokasi Kebijakan Berbasis Hukum Administrasi Negara

Tahapan	Fokus Utama	Kegiatan Pokok	Hasil yang Diharapkan
Identifikasi masalah	Pengalaman pengguna layanan	Dokumentasi kronologi, bukti, kerugian, dan aktor	Data kasus pelayanan
Analisis maladministrasi	Bentuk dan akar masalah	Klasifikasi masalah dan analisis penyebab	Peta maladministrasi
Analisis hukum administrasi	Kewenangan dan hak masyarakat	Pemeriksaan dasar hukum, prosedur, diskresi, dan AUPB	Argumentasi administratif dan hukum
Pembentukan koalisi	Penguatan sumber daya advokasi	Pemetaan aktor, pembagian peran, dan penyusunan agenda	Koalisi advokasi
Advokasi terpadu	Perubahan keputusan dan kebijakan	Jalur administratif, pengawasan, komunikasi, kebijakan, dan hukum	Tindakan korektif dan perubahan kebijakan
Pelembagaan	Keberlanjutan	Perubahan regulasi,	Pelayanan yang

perubahan	perbaikan	standar, anggaran, sistem pengaduan, dan evaluasi	akuntabel dan pencegahan maladministrasi
-----------	-----------	---	--

Model tersebut menunjukkan bahwa advokasi kebijakan tidak bertentangan dengan hukum administrasi negara. Advokasi justru memperkuat fungsi hukum administrasi dengan memastikan bahwa masyarakat dapat menggunakan haknya, mengawasi kewenangan, dan menuntut pertanggungjawaban pemerintah. Sebaliknya, hukum administrasi memberikan dasar legal agar advokasi tidak berhenti sebagai tekanan sosial, tetapi dapat diterjemahkan menjadi perubahan keputusan, prosedur, dan kewajiban institusional.

Model ini juga memperlihatkan bahwa pencegahan maladministrasi membutuhkan kombinasi pendekatan represif dan preventif. Pendekatan represif diperlukan untuk menangani pelanggaran dan memulihkan hak masyarakat. Pendekatan preventif dilakukan melalui perbaikan regulasi, peningkatan kompetensi aparatur, keterbukaan informasi, penguatan pengawasan, pengelolaan pengaduan, serta pelibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan.

Implikasi terhadap Administrasi Negara

Temuan penelitian memiliki implikasi terhadap pengembangan administrasi negara. Pertama, kajian pelayanan publik perlu mengintegrasikan aspek kebijakan dan hukum. Efisiensi dan inovasi tidak cukup apabila pelayanan tidak menjamin legalitas, keadilan, keterbukaan, dan perlindungan hak masyarakat.

Kedua, masyarakat perlu ditempatkan sebagai aktor kebijakan. Partisipasi tidak hanya dilakukan pada tahap konsultasi, tetapi juga dalam pengawasan, evaluasi, produksi pengetahuan, dan perumusan tindakan korektif. Pengalaman masyarakat merupakan sumber informasi penting untuk memahami dampak kebijakan pada tingkat implementasi.

Ketiga, aparatur perlu memahami hukum administrasi sebagai pedoman untuk bertindak, bukan semata-mata sebagai pembatas. Pemahaman yang tepat terhadap kewenangan, diskresi, prosedur, dan asas pemerintahan yang baik dapat memberikan kepastian kepada aparatur dalam menyelesaikan persoalan pelayanan.

Keempat, perguruan tinggi dapat mengambil peran sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah. Melalui penelitian, survei kepuasan, klinik kebijakan, pendampingan pengaduan, serta analisis regulasi, perguruan tinggi dapat memperkuat advokasi berbasis bukti. Kontribusi tersebut relevan dengan kedudukan ilmu administrasi negara yang tidak hanya menjelaskan proses pemerintahan, tetapi juga mendorong perbaikan tata kelola.

Kelima, organisasi pemerintah perlu mengubah cara pandang terhadap pengaduan dan advokasi. Kritik masyarakat tidak seharusnya dipahami sebagai ancaman terhadap kewibawaan birokrasi, tetapi sebagai masukan untuk memperbaiki pelayanan. Pemerintah yang terbuka terhadap pengawasan dan koreksi

akan lebih mampu membangun kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan keseimbangan antara kapasitas administratif, legalitas kewenangan, partisipasi masyarakat, pengawasan, dan advokasi kebijakan. Maladministrasi tidak dapat dicegah hanya dengan menambah aturan atau membangun aplikasi pelayanan. Pencegahan membutuhkan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman, mekanisme untuk menguji tindakan pemerintah, koalisi yang mampu memperjuangkan perubahan, dan komitmen untuk melembagakan hasil advokasi ke dalam sistem administrasi publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa penguatan pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi memerlukan integrasi antara advokasi kebijakan publik dan hukum administrasi negara. Maladministrasi tidak semata-mata disebabkan oleh kesalahan individual aparatur, tetapi juga berkaitan dengan kelemahan regulasi, ketidakjelasan pembagian kewenangan, prosedur yang tidak efektif, keterbatasan sumber daya, lemahnya pengawasan, ketimpangan akses informasi, dan belum optimalnya mekanisme pengaduan. Hukum administrasi negara berperan memberikan dasar legitimasi, pembatasan, pengawasan, dan pertanggungjawaban terhadap penggunaan kewenangan pemerintah, sedangkan advokasi kebijakan berfungsi mengubah pengalaman serta keluhan masyarakat menjadi bukti dan agenda perubahan yang lebih sistematis. Model advokasi kebijakan berbasis hukum administrasi negara yang ditawarkan mencakup identifikasi masalah pelayanan, klasifikasi maladministrasi, analisis kewenangan dan prosedur, pembentukan koalisi advokasi, penggunaan jalur administratif, pengawasan, komunikasi, kebijakan dan peradilan, serta pelembagaan hasil advokasi ke dalam regulasi, standar pelayanan, sistem pengaduan, dan mekanisme evaluasi. Dengan demikian, keberhasilan perbaikan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh inovasi birokrasi dan digitalisasi, tetapi juga oleh keterbukaan pemerintah terhadap pengawasan, partisipasi masyarakat, perlindungan hak warga negara, penguatan peran Ombudsman, serta konsistensi aparatur dalam menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Model tersebut menempatkan masyarakat sebagai aktor aktif dalam proses kebijakan dan dapat menjadi dasar konseptual bagi pengembangan penelitian empiris mengenai advokasi pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintahan

DAFTAR PUSTAKA

Afriyanti, R., & Luthfi, A. (2025). Advocacy Coalition Framework: Analisis parameter relatif stabil dalam rencana pembangunan pabrik semen di Pegunungan

- Kendeng. Warta Dharmawangsa, 19(4).
<https://doi.org/10.46576/wdw.v19i4.8146>
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi transformasi pelayanan publik melalui e-government pada new normal dan reformasi regulasi birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231.
<https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Fadilah, U., & Soleha, S. (2025). Analisis pengaruh pelayanan administrasi publik terhadap pertumbuhan ekonomi di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 8(2), 294–308.
<https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.282>
- Maulana, J., Sjafari, A., & Amiruddin, S. (2022). Implementasi kebijakan alokasi dana desa di Desa Pabuaran Kecamatan Rangkasbitung. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13242–13249.
- Maulina, D. (2025). Expansion of authority of the Ombudsman Indonesia in giving sanctions against maladministration of public services. *Law Research Review Quarterly*, 11(3), 833–860.
- Muhaimin, M. (2018). Penguatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyelesaian sengketa informasi publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 213–226. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.213-226>
- Mulyono, Z. R. P. T. J. (2020). Optimalisasi jaringan dokumentasi dan informasi hukum guna mewujudkan good governance sektor layanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(4), 729–746.
<https://doi.org/10.14710/alj.v3i4.729-746>
- Putrijanti, A. (2020). The competence of the administrative court and administrative justice. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 14(2), 97–112.
<https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v14no2.1890>
- Putrijanti, A., & Leonard, L. T. (2019). Kompetensi Peratun untuk memeriksa unsur penyalahgunaan wewenang. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 7(1), 108–127. <https://doi.org/10.29303/ius.v7i1.605>
- Putrijanti, A., Leonard, L. T., & Utama, K. W. (2018). Peran PTUN dan AUPB menuju

- tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). *Mimbar Hukum*, 30(2), 277–290. <https://doi.org/10.22146/jmh.33056>
- Rosidin, A., Maulana, J., & Dharmawan, A. (2025). Tantangan dan strategi implementasi Program Makan Bergizi Gratis: Studi kasus Pemerintah Daerah Provinsi Banten. *Jurnal Hukum dan Administrasi Publik*, 3(2), 131–143.
- Rusnaedy, Z., & Haris, A. (2021). Advocacy coalition in the arrangement of the coastal slum area of Untia in Makassar. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(1), 71–81. <https://doi.org/10.18196/jgpp.811344>
- Silviana, A. (2021). Urgensi sertifikat tanah elektronik dalam sistem hukum pendaftaran tanah di Indonesia. *Administrative Law and Governance Journal*, 4(1), 51–68. <https://doi.org/10.14710/alj.v4i1.51-68>
- Solechan, S. (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541–557. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>
- Swastika, D., Susanto, S. N., & Juliani, H. (2022). Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik bidang pendidikan. *Administrative Law and Governance Journal*, 5(1), 21–38. <https://doi.org/10.14710/alj.v5i1.21-38>
- Buku Pendukung
- Maulana, J., & Wahyudi, H. (2025). Pendekatan humanis dalam pelayanan publik. PT Penamuda Media.
- Wahyudi, H. (2025). Transformasi hukum administrasi negara di era digital. Literapedia Utama Publishing.
- Peraturan Perundang-undangan
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.