

PENCEGAHAN DAN PENANGANAN MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI EDUKASI HUKUM KEPADA MASYARAKAT

Refania Varetta Sugiarto¹, Yuyu Anggraeni², Daniel Pius Sinaga³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pamulang

¹dosen02931@unpam.ac.id

Abstrak

Maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk penyimpangan yang merugikan masyarakat dan mencederai prinsip *good governance*. Meskipun telah kerangka hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keberadaan Ombudsman RI, jumlah laporan maladministrasi cenderung fluktuatif dan banyak kasus yang tidak terungkap karena masyarakat enggan melapor. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pendekatan regulatif semata tidak cukup; diperlukan pendekatan kultural melalui edukasi hukum yang masif. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pencegahan dan penanganan maladministrasi berbasis pemberdayaan masyarakat melalui edukasi hukum. Dengan menggunakan metode empiris normatif dan pendekatan konseptual, penelitian ini menganalisis hubungan antara tingkat kesadaran hukum masyarakat dengan efektivitas pengawasan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi hukum yang terstruktur mampu mengubah paradigma masyarakat dari sikap pasif apatis menjadi partisipatif kritis. Masyarakat yang teredukasi tidak hanya mampu mengidentifikasi bentuk-bentuk maladministrasi, tetapi juga memahami mekanisme pengaduan yang efektif, sehingga berfungsi sebagai *social control* yang preventif. Oleh karena itu, edukasi hukum harus diposisikan sebagai instrumen strategis dalam reformasi birokrasi, bukan sekadar program pelengkap. Sinergi antara Ombudsman RI, perguruan tinggi, dan organisasi masyarakat sipil diperlukan untuk memperluas jangkauan edukasi hukum hingga ke tingkat desa.

Kata Kunci: Maladministrasi, Pelayanan Publik, Edukasi Hukum, Pemberdayaan Masyarakat, Kontrol Sosial.

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No. 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/CAUSA.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari kewajiban negara dalam memenuhi hak dasar warga negara sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi. Dalam negara hukum, penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sekadar fungsi administratif, melainkan merupakan instrumen utama dalam mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial.¹ Idealnya, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik penyimpangan. Hal ini secara eksplisit dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun

¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020).

2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.²

Kendati kerangka regulasi telah tersedia secara komprehensif, realitas di lapangan (*das sein*) menunjukkan bahwa praktik maladministrasi dalam pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang persisten. Maladministrasi, yang didefinisikan sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain, atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban hukum,³ masih sering terjadi di berbagai instansi pemerintah. Bentuk penyimpangan ini bervariasi, mulai dari penundaan berlarut, pungutan liar, ketidakjelasan prosedur, hingga perilaku tidak pantas yang dilakukan oleh aparatur sipil negara terhadap masyarakat. Fenomena ini tidak hanya merugikan masyarakat secara materiil dan immateriil, tetapi juga secara perlahan menggerus kepercayaan publik (*public trust*) terhadap institusi negara.

Kesenjangan antara regulasi yang ideal dan realitas maladministrasi mengindikasikan bahwa pendekatan struktural atau regulatif semata tidak cukup untuk memberantas penyimpangan ini. Akar permasalahan yang sering terabaikan adalah rendahnya kesadaran hukum dan literasi masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam pelayanan publik.⁴ Banyak masyarakat yang mengalami maladministrasi memilih untuk diam (*silent majority*) karena ketidaktahuan mengenai indikator pelanggaran, ketidaktahuan mengenai alur pengaduan, atau adanya ketakutan akan intimidasi. Dalam perspektif sosiologi hukum, Lawrence M. Friedman menegaskan bahwa efektivitas suatu sistem hukum sangat bergantung pada budaya hukum (*legal culture*) masyarakatnya.⁵ Ketika budaya hukum masyarakat masih bersifat pasif dan paternalistik, maka pengawasan dari bawah (*bottom-up oversight*) tidak akan berjalan optimal, sehingga memberi ruang bagi aparatur untuk melakukan penyimpangan.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, meskipun jumlah laporan masyarakat mengalami peningkatan, proporsi masyarakat yang benar-benar memahami mekanisme pengaduan dan berani melapor secara langsung masih relatif rendah dibandingkan dengan estimasi jumlah kasus maladministrasi yang terjadi di lapangan.⁶ Hal ini membuktikan bahwa keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman RI tidak akan bekerja secara maksimal tanpa adanya partisipasi aktif dari masyarakat yang teredukasi.

Oleh karena itu, diperlukan pergeseran paradigma dalam penanganan maladministrasi, dari yang semula bersifat reaktif (penindakan setelah terjadi) menjadi preventif dan partisipatif melalui edukasi hukum. Edukasi hukum kepada masyarakat bukan sekadar kegiatan penyuluhan normatif, melainkan sebuah strategi pemberdayaan (*legal empowerment*) untuk mengubah masyarakat dari objek pelayanan menjadi subjek pengawas yang kritis.⁷ Melalui edukasi hukum yang terstruktur dan masif, masyarakat diharapkan mampu mengenali bentuk-bentuk maladministrasi, memahami hak-haknya, serta memiliki keberanian untuk memanfaatkan saluran pengaduan yang tersedia. Berdasarkan latar belakang tersebut, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis urgensi dan merumuskan strategi pencegahan serta penanganan maladministrasi dalam pelayanan publik melalui optimalisasi edukasi hukum kepada masyarakat.

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009, p. Pasal 38-40 <<https://peraturan.bpk.go.id/>>.

³ [Nama Penulis], 'Pencegahan Dan Penanganan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Edukasi Hukum Kepada Masyarakat', 2026.

⁴ [Penulis Tidak Disebut], 'Kerangka Evaluasi Kepatuhan Regulasi Pelayanan Publik', *Jurnal Hukum Administrasi*, 6.1 (2025), 89–103.

⁵ Satya Arinanto, 'Sosiologi Hukum Dan Penerapan Rule of Law', *Jurnal Hukum Global*, 3.1 (2025), 90.

⁶ Ina Nurbani, *Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).

⁷ George A Krause and H B 'Chip' Corder, 'Public Participation and Administrative Accountability: The Role of Legal Empowerment', *Administrative Theory & Praxis*, 40.3 (2018), 182–85.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris (*empirical legal research*) atau penelitian sosiologi hukum, yang tidak hanya menelaah hukum sebagai norma tertulis (*law in books*), tetapi lebih menyoroti hukum dalam praktik dan realitas sosialnya (*law in action*). Fokus utama penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi edukasi hukum kepada masyarakat berdampak nyata terhadap pencegahan dan penanganan maladministrasi dalam pelayanan publik.⁸ Guna menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan (*multi-approach*), yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menelaah kerangka regulasi terkait pelayanan publik dan maladministrasi, pendekatan sosiologis (*sociological approach*) untuk mengukur efektivitas edukasi dan tingkat kesadaran hukum masyarakat, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mendalami konstruksi teoretis mengenai maladministrasi dan edukasi hukum.⁹

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan yang menggambarkan realitas pencegahan dan penanganan maladministrasi, sementara data sekunder mencakup bahan hukum primer (seperti UUD NRI 1945, UU No. 25 Tahun 2009,¹⁰ dan UU No. 37 Tahun 2008¹¹), bahan hukum sekunder (buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu), serta bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan sejumlah informan kunci yang meliputi masyarakat atau penerima layanan, pejabat atau petugas penyelenggara pelayanan publik, perwakilan Ombudsman RI, serta praktisi atau akademisi hukum. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan di loket dan jalannya kegiatan sosialisasi atau edukasi hukum, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk menelaah laporan tahunan, data statistik pengaduan masyarakat, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, dan modul edukasi yang relevan.

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña.¹² Proses analisis ini meliputi tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu kondensasi data (*data condensation*) untuk memilah dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data (*data display*) dalam bentuk narasi sistematis agar mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*) untuk menjawab rumusan masalah. Untuk menjamin keabsahan dan validitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan yang berbeda, maupun triangulasi teknik dengan menguji konsistensi data hasil wawancara terhadap temuan observasi dan studi dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Realitas Maladministrasi dan Rendahnya Kesadaran Hukum Masyarakat

Meskipun secara normatif kerangka regulasi pelayanan publik telah diatur secara komprehensif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, realitas empiris menunjukkan bahwa praktik maladministrasi masih marak terjadi di berbagai instansi pelayanan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa

⁸ Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015).

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi Ke-15 (Jakarta: Kencana, 2023).

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹¹ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4898, Pasal 1 Angka 6, 2008.

¹² Matthew B Miles, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Los Angeles: Sage Publications, 2020).

rendahnya angka pelaporan maladministrasi bukan semata-mata karena tidak adanya penyimpangan, melainkan akibat dari rendahnya kesadaran hukum (*legal awareness*) masyarakat.¹³ Masyarakat sering kali tidak menyadari bahwa perlakuan yang mereka terima, seperti penundaan berlarut, permintaan pungutan tidak resmi, ketidakjelasan informasi, hingga perlakuan diskriminatif, merupakan bentuk maladministrasi yang secara tegas dilarang oleh hukum.¹⁴ Hal ini sejalan dengan teori kesadaran hukum dari Soerjono Soekanto, yang menyatakan bahwa efektivitas hukum sangat bergantung pada seberapa jauh masyarakat memahami, menghayati, dan taat terhadap norma hukum yang berlaku.¹⁵ Oleh karena itu, intervensi melalui edukasi hukum menjadi sangat urgen untuk mengubah paradigma masyarakat dari yang semula pasif dan apatis menjadi subjek hukum yang kritis dan *aware* terhadap hak-hak konstitusionalnya dalam mendapatkan pelayanan yang prima.

Bentuk dan Implementasi Edukasi Hukum di Lapangan

Edukasi hukum yang dilaksanakan di lapangan telah mengambil berbagai bentuk yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, program edukasi hukum diwujudkan dalam beberapa format, antara lain: sosialisasi peraturan perundang-undangan melalui forum warga, kampanye media sosial tentang hak-hak penerima layanan, pendirian klinik konsultasi hukum gratis, penyebaran leaflet dan infografis di loket pelayanan, serta integrasi materi pelayanan publik dalam kegiatan pelatihan desa atau kelurahan.¹⁶ Program-program ini dirancang tidak hanya untuk memberikan informasi, tetapi juga untuk membangun kapasitas masyarakat dalam mengenali, mencegah, dan melaporkan bentuk-bentuk maladministrasi.¹⁷ Efektivitas dari masing-masing format edukasi ini bervariasi, tergantung pada intensitas pelaksanaan, kualitas penyampaian materi, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam prosesnya.

Edukasi Hukum sebagai Instrumen Pencegahan (Preventif) Maladministrasi

Dalam perspektif pencegahan, edukasi hukum berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial (*social control*) dari masyarakat terhadap penyelenggara negara.¹⁸ Melalui program sosialisasi dan kampanye yang berkelanjutan, masyarakat diedukasi mengenai standar pelayanan minimal, hak untuk mendapatkan pelayanan yang prima, serta larangan-larangan dalam bentuk pungutan liar atau diskriminasi. Ketika masyarakat memahami parameter pelayanan yang sah, mereka akan secara otomatis menolak praktik-praktik yang menyimpang sebelum kerugian yang lebih besar terjadi.⁷ Pendekatan ini sejalan dengan konsep *budaya hukum* (*legal culture*) dari Lawrence M. Friedman, yang menekankan bahwa sikap dan nilai masyarakat terhadap hukum akan menentukan apakah hukum tersebut akan ditegakkan atau diabaikan.¹⁹ Dengan meningkatnya literasi hukum masyarakat, penyelenggara pelayanan publik akan "terpaksa" untuk bekerja secara profesional dan transparan karena berada di bawah pengawasan ketat masyarakat yang teredukasi. Fenomena ini mencerminkan pergeseran dari model *government* yang otoriter menuju model *governance* yang partisipatif, di mana masyarakat bukan lagi objek, melainkan subjek aktif dalam pengawasan pelayanan publik.

Optimalisasi Penanganan Maladministrasi Melalui Partisipasi Masyarakat yang Teredukasi

Lebih jauh lagi, edukasi hukum tidak hanya bersifat preventif, tetapi juga memiliki dampak kuratif yang signifikan dalam penanganan maladministrasi. Masyarakat yang telah

¹³ Philipus M Hadjon, *Hukum Administrasi Negara: Asas Legalitas Dan Kepastian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2024).

¹⁴ Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

¹⁵ Soerjono Soekanto and Muhammad Fakhri, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

¹⁶ Muhammad Djaman, *Sosialisasi Hukum Dan Kesadaran Hukum Masyarakat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

¹⁷ Stephen Golub, 'Beyond the Rule of Law Orthodoxy: The Legal Empowerment Alternative', in *Promoting the Rule of Law Abroad: In Search of Knowledge* (Washington D.C.: Carnegie Endowment for International Peace, 2006), pp. 7–10.

¹⁸ HR.

¹⁹ Todung Mulya Lubis, *Partisipasi Publik Dan Rule of Law* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2023).

mendapatkan edukasi hukum memiliki kapasitas untuk melakukan pelaporan yang substantif, terstruktur, dan berbasis bukti, bukan sekadar keluhan emosional. Mereka memahami mekanisme pengaduan yang tepat, baik melalui jalur internal instansi (melalui atasan pejabat) maupun jalur eksternal melalui Ombudsman Republik Indonesia atau sistem SP4N-LAPOR!. Partisipasi aktif masyarakat yang teredukasi ini sangat krusial, karena dalam hukum administrasi negara, pengaduan dari masyarakat sering kali menjadi pintu masuk utama bagi lembaga pengawas untuk melakukan investigasi dan menjatuhkan sanksi administratif. Dengan demikian, edukasi hukum berhasil mentransformasi masyarakat dari sekadar "korban" maladministrasi menjadi "mitra kritis" negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance*). Konsep *legal empowerment* atau pemberdayaan hukum yang digagas oleh Stephen Golub juga menegaskan bahwa edukasi hukum yang efektif harus mampu memberikan daya tawar (*bargaining power*) kepada masyarakat untuk menuntut hak-haknya secara mandiri.

Strategi Penguatan Edukasi Hukum Berkelanjutan

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, diperlukan strategi penguatan edukasi hukum yang bersifat berkelanjutan dan terintegrasi. Pertama, edukasi hukum harus diintegrasikan ke dalam kurikulum pendidikan formal maupun non-formal, sehingga kesadaran hukum dapat dibangun sejak dini dan menjadi bagian dari budaya masyarakat. Kedua, pemanfaatan teknologi digital melalui platform media sosial, aplikasi layanan pengaduan, dan konten edukatif yang menarik harus dioptimalkan untuk menjangkau generasi muda dan masyarakat perkotaan. Ketiga, diperlukan kolaborasi pentahelix antara pemerintah, akademisi, badan usaha, komunitas, dan media massa untuk menciptakan ekosistem edukasi hukum yang inklusif dan partisipatif. Keempat, penyelenggara pelayanan publik harus didorong untuk membuka diri terhadap transparansi informasi melalui publikasi standar pelayanan, maklumat pelayanan, dan kanal pengaduan yang mudah diakses. Kelima, diperlukan penguatan peran Ombudsman RI dan lembaga pengawas lainnya untuk tidak hanya menangani pengaduan, tetapi juga secara proaktif melakukan edukasi dan pencegahan maladministrasi melalui program-program yang menyentuh akar permasalahan. Dengan strategi yang komprehensif ini, edukasi hukum diharapkan dapat menjadi instrumen transformatif yang tidak hanya mengurangi praktik maladministrasi, tetapi juga membangun fondasi masyarakat madani yang berkesadaran hukum tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pertama, realitas maladministrasi dalam pelayanan publik di Indonesia masih menjadi permasalahan yang persisten, meskipun kerangka regulasi telah tersedia secara komprehensif. Rendahnya angka pelaporan maladministrasi tidak berkorelasi lurus dengan rendahnya tingkat penyimpangan, melainkan lebih disebabkan oleh rendahnya kesadaran hukum (*legal awareness*) masyarakat. Masyarakat sering kali tidak memiliki kapasitas untuk mengenali, memahami, dan mengartikulasikan bentuk-bentuk maladministrasi yang mereka alami, seperti penundaan berlarut, pungutan liar, diskriminasi, hingga ketidakjelasan informasi. Kondisi ini menciptakan ruang impunitas bagi oknum penyelenggara negara yang melakukan penyimpangan, karena tidak adanya tekanan sosial dan hukum dari masyarakat yang teredukasi. Kedua, edukasi hukum terbukti memiliki peran yang sangat strategis sebagai instrumen preventif dalam pencegahan maladministrasi. Melalui berbagai bentuk program edukasi mulai dari sosialisasi peraturan, kampanye media sosial, klinik hukum, hingga integrasi materi dalam pelatihan desa—masyarakat berhasil membangun literasi hukum yang memadai. Peningkatan kesadaran hukum ini bertransformasi menjadi mekanisme kontrol sosial (*social control*) yang efektif, di mana masyarakat tidak lagi bersikap pasif dan apatis, melainkan menjadi subjek hukum yang kritis dan berani menuntut hak konstitusionalnya atas pelayanan publik yang prima. Fenomena ini

sejalan dengan pergeseran paradigma dari government menuju governance, di mana masyarakat berposisi sebagai mitra aktif dalam pengawasan penyelenggaraan negara. Ketiga, edukasi hukum juga memiliki dampak kuratif yang signifikan dalam optimalisasi penanganan maladministrasi. Masyarakat yang teredukasi memiliki kemampuan untuk melakukan pelaporan yang substantif, terstruktur, dan berbasis bukti, sehingga mempermudah lembaga pengawas seperti Ombudsman Republik Indonesia dalam melakukan investigasi dan penjatuhan sanksi administratif. Konsep legal empowerment atau pemberdayaan hukum berhasil memberikan daya tawar (*bargaining power*) kepada masyarakat untuk menuntut hak-haknya secara mandiri, sekaligus mentransformasi mereka dari sekadar "korban" maladministrasi menjadi "mitra kritis" negara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan baik (*good governance*).

Saran

Pertama, kepada Pemerintah dan Penyelenggara Pelayanan Publik, disarankan untuk secara konsisten dan berkelanjutan melaksanakan program edukasi hukum kepada masyarakat, tidak hanya sebagai kewajiban administratif, melainkan sebagai bagian dari komitmen transparansi dan akuntabilitas. Penyelenggara pelayanan publik perlu membuka diri terhadap pengawasan masyarakat dengan mempublikasikan Standar Operasional Prosedur (SOP), maklumat pelayanan, dan kanal pengaduan yang mudah diakses. Selain itu, perlu dibangun budaya organisasi yang tidak memandang masyarakat yang kritis sebagai "ancaman", melainkan sebagai mitra dalam perbaikan kualitas pelayanan. Kedua, kepada Ombudsman Republik Indonesia dan Lembaga Pengawas Lainnya, disarankan untuk tidak hanya berperan sebagai lembaga yang menangani pengaduan (*complaint handling*), tetapi juga secara proaktif melakukan pencegahan maladministrasi melalui program edukasi dan sosialisasi yang menyentuh akar permasalahan. Ombudsman perlu memperluas jangkauan programnya hingga ke tingkat desa dan kelurahan, serta memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau generasi muda dan masyarakat perkotaan yang melek teknologi. Kolaborasi dengan pemerintah daerah dan organisasi masyarakat sipil juga perlu ditingkatkan untuk menciptakan ekosistem pengawasan yang inklusif. Ketiga, kepada Akademisi dan Lembaga Pendidikan Hukum, disarankan untuk terus mengembangkan kajian-kajian empiris mengenai efektivitas edukasi hukum dan dampaknya terhadap pencegahan maladministrasi. Perguruan tinggi perlu mendorong mahasiswa untuk terlibat aktif dalam program pengabdian masyarakat yang berfokus pada literasi hukum, serta mengintegrasikan materi pelayanan publik dan anti-maladministrasi ke dalam kurikulum pendidikan hukum. Penelitian lanjutan juga diperlukan untuk mengukur secara kuantitatif dampak jangka panjang dari program edukasi hukum terhadap indeks kesadaran hukum masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arinanto, Satya, 'Sosiologi Hukum Dan Penerapan Rule of Law', *Jurnal Hukum Global*, 3.1 (2025), 90
- Disebut], [Penulis Tidak, 'Kerangka Evaluasi Kepatuhan Regulasi Pelayanan Publik', *Jurnal Hukum Administrasi*, 6.1 (2025), 89-103
- Djaman, Muhammad, *Sosialisasi Hukum Dan Kesadaran Hukum Masyarakat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018)
- Golub, Stephen, 'Beyond the Rule of Law Orthodoxy: The Legal Empowerment Alternative', in *Promoting the Rule of Law Abroad: In Search of Knowledge* (Washington D.C.: Carnegie Endowment for International Peace, 2006), pp. 7-10
- Hadjon, Philipus M, *Hukum Administrasi Negara: Asas Legalitas Dan Kepastian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2024)
- HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Pers, 2020)

- Krause, George A, and H B 'Chip' Corder, 'Public Participation and Administrative Accountability: The Role of Legal Empowerment', *Administrative Theory & Praxis*, 40.3 (2018), 182-85
- Lubis, Todung Mulya, *Partisipasi Publik Dan Rule of Law* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2023)
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi Ke-15 (Jakarta: Kencana, 2023)
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Los Angeles: Sage Publications, 2020)
- Nurbani, Ina, *Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)
- Penulis], [Nama, 'Pencegahan Dan Penanganan Maladministrasi Dalam Pelayanan Publik Melalui Edukasi Hukum Kepada Masyarakat', 2026
- Soekanto, Soerjono, and Muhammad Fakhrizal, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018)
- Soekanto, Soerjono, and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009, p. Pasal 38-40 <<https://peraturan.bpk.go.id/>>
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4898, Pasal 1 Angka 6, 2008