

Peranan Hukum Kepegawaian dalam Pelaksanaan Administrasi untuk Menuju *Good Governance*

Sugiyanto¹, Moh.Taufik²

^{1,2}Universitas Pancasakti Tegal

Korespondensi Email : sugiyanto19640712@gmail.com, moh_taufik@upstegal.ac.id

Abstrak

Hukum administrasi memiliki peran strategis dalam mewujudkan *good governance* karena menjadi dasar sekaligus batas bagi aparatur pemerintah dalam menggunakan kewenangan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis akibat maladministrasi terhadap keadilan dan kualitas pelayanan publik serta mengkaji upaya hukum untuk meminimalkan maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum primer dan sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis dan penafsiran sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya merupakan kelemahan teknis pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan penyalahgunaan kewenangan, tindakan sewenang-wenang, penyimpangan prosedur, diskriminasi, kelalaian, dan pengabaian kewajiban hukum yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat. Maladministrasi juga berpotensi melemahkan perlindungan hak masyarakat dan kepercayaan terhadap institusi pemerintahan sehingga bertentangan dengan prinsip *good governance*. Upaya meminimalkan maladministrasi perlu dilakukan melalui penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, penguatan prinsip legalitas, peningkatan profesionalitas dan integritas aparatur, pengawasan pelayanan publik, serta optimalisasi fungsi Ombudsman dan peradilan administrasi. Dengan demikian, pencegahan maladministrasi merupakan prasyarat penting bagi terwujudnya pemerintahan yang adil, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada perlindungan hak masyarakat.

Kata kunci: Hukum Administrasi; Maladministrasi; Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik; *Good Governance*; Pelayanan Publik.

Abstract

Administrative law plays a strategic role in realizing good governance by providing both the legal foundation and limitations for government officials in exercising authority and delivering public services. This study aims to analyze the consequences of maladministration for justice and the quality of public services and to examine legal measures for minimizing maladministration in government administration. This study employs normative legal research using statutory and conceptual approaches. Primary and secondary legal materials were collected through library research and analyzed qualitatively using descriptive-analytical methods and systematic interpretation. The findings demonstrate that maladministration is not merely a technical

deficiency in public service delivery but is also associated with abuse of authority, arbitrary actions, procedural irregularities, discrimination, negligence, and the neglect of legal obligations, which may result in material and immaterial losses to the public. Maladministration may also undermine the protection of citizens' rights and public trust in government institutions, thereby conflicting with the principles of good governance. Efforts to minimize maladministration should include the consistent application of the General Principles of Good Governance, strengthening the principle of legality, enhancing the professionalism and integrity of government officials, improving public service oversight, and optimizing the roles of the Ombudsman and administrative courts. Therefore, preventing maladministration constitutes an essential prerequisite for achieving fair, accountable, transparent, and rights-oriented governance.

Keywords: Administrative Law; Maladministration; General Principles of Good Governance; Good Governance; Public Services.

Pendahuluan

Pemerintahan yang baik sangat dipengaruhi oleh hukum administrasi dan oleh aparat yang menjalankan pemerintahan. Hukum administrasi mempunyai pengaruh yang besar dalam menciptakan pemerintahan yang baik, karena hukum administrasi merupakan hukum yang mengatur bagaimana aparat pemerintahan menjalankan tugas dan wewenangnya (Solechan, 2019). Pengaruh yang besar dapat dilihat dalam asas hukum administrasi; antara lain : Asas Legalitas, *DETOURNEMENT de POUVOIR*, *EXES DE POUVOIR*, Nondiskriminasi, upaya memaksa atau bersanksi, Kepastian Hukum, Keadilan Sosial, *The Right Man on The Right Place*, Kesatuan dan Persatuan, Batal karena Kecerobohan, Fries Emersen. Apabila Asas-asas tersebut dilaksanakan dengan baik dan benar maka asas-asas tersebut dapat menciptakan pemerintahan yang baik (Putrijanti et al., 2018). Selain itu aparat pemerintah juga sangat menentukan jalannya pemerintahannya yang baik. Dengan perilaku yang baik yang sesuai dengan hukum yang berlaku dan tidak melakukan hal-hal diluar hukum administrasi maka pemerintahan yang baik akan terwujud (adrie, 2022). Tetapi sebaliknya apabila aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas tidak menggunakan asas-asas hukum administrasi yang baik dan asas-asas pemerintahan yang baik maka pemerintahan tidak akan berjalan dengan baik. Pemerintahan yang tidak baik juga dipengaruhi terjadinya maladministrasi.

Menurut Soenaryati Hartono (2003) "maladministrasi" adalah secara umum sebagai perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberian pelayanan), kurang sopan dan tidak peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secara semena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif, dan tidak patut didasarkan seluruhnya atau sebagian atas ketentuan undang-undang atau fakta tidak masuk akal, atau berdasarkan tindakan *unreasonable, unjust, oppressive* dan diskriminatif (Ni'amillah et al., 2023) .

Menurut "Klasifikasi Crossman" sebagaimana disitir Anton Sujata, tindakan maladministrasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk perilaku aparat pemerintah, seperti berprasangka, melakukan kelalaian, kurang peduli terhadap

kepentingan masyarakat, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, melakukan tindakan yang bukan menjadi kewenangannya, bertindak tidak layak, jahat, kejam, maupun semena-mena (Cabinet Office, 2002). Berbagai tindakan tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya berkaitan dengan pelanggaran terhadap prosedur administratif, tetapi juga mencakup perilaku aparaturnya yang tidak sesuai dengan prinsip kepatutan, keadilan, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sejalan dengan klasifikasi tersebut, laporan *Public Commissioner for Administration* (PCA) tahun 1993 menggambarkan maladministrasi melalui berbagai perilaku dalam pelayanan publik, antara lain sikap kasar, keengganan memperlakukan pengadu sebagai individu yang memiliki hak, penolakan memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang beralasan, kelalaian dalam memberitahukan hak-hak pengadu, serta pemberian nasihat yang menyesatkan atau tidak lengkap. Bentuk-bentuk tersebut memperlihatkan bahwa maladministrasi dapat terjadi baik melalui tindakan aktif maupun kelalaian aparaturnya dalam menjalankan kewajibannya, yang pada akhirnya dapat mengurangi kualitas pelayanan dan merugikan hak-hak masyarakat.

Terjadinya maladministrasi dapat menghambat terwujudnya pemerintahan yang baik karena tindakan aparaturnya yang tidak sesuai dengan hukum administrasi berpotensi menimbulkan kerugian dan ketidakadilan bagi masyarakat. Dalam kondisi demikian, Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) memiliki peran penting sebagai sarana perlindungan hukum bagi pihak yang merasa dirugikan oleh keputusan administrasi negara. Namun, dalam praktiknya, penyelesaian melalui peradilan administrasi masih menghadapi persoalan dalam memberikan rasa keadilan secara efektif. Salah satu persoalan tersebut berkaitan dengan ganti rugi yang dinilai belum sebanding dengan kerugian dan perjuangan pencari keadilan, serta adanya kesulitan dalam pelaksanaan atau eksekusi putusan meskipun gugatan telah dikabulkan (Putrijanti et al., 2018b). Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya persoalan dalam perlindungan hukum administrasi yang perlu mendapat perhatian.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab dua persoalan utama, yaitu mengapa maladministrasi negara dapat menimbulkan ketidakadilan dan menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang baik, serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi atau meminimalkan terjadinya maladministrasi negara.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang menempatkan norma, kaidah, peraturan perundang-undangan, dan doktrin hukum sebagai objek utama kajian (Johnny Ibrahim, n.d.) (Ibrahim, 2006; Marzuki, 2009). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang merupakan pendekatan dalam penelitian hukum normatif untuk menelaah regulasi yang berkaitan dengan isu hukum serta mengkaji konsep dan doktrin yang

berkembang dalam ilmu hukum (Ibrahim, 2006; Marzuki, 2009). Penelitian diarahkan untuk menganalisis peranan hukum kepegawaian dan hukum administrasi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan sebagai upaya mewujudkan *good governance*, khususnya berkaitan dengan penerapan asas-asas pemerintahan yang baik, pencegahan maladministrasi, serta perlindungan hukum dalam penyelenggaraan administrasi negara.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum administrasi, kepegawaian, dan penyelenggaraan pemerintahan, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, dan literatur hukum yang relevan dengan hukum administrasi, maladministrasi, dan *good governance* (Muhaimin, 2020). Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan menelusuri, menginventarisasi, dan mengkaji berbagai sumber hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian (Muhaimin, 2020). Seluruh bahan hukum kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis, yaitu menguraikan ketentuan, asas, dan konsep hukum yang relevan, kemudian menghubungkannya dengan persoalan maladministrasi dan pelaksanaan administrasi pemerintahan. Hasil analisis selanjutnya ditafsirkan secara sistematis untuk memperoleh argumentasi hukum mengenai peranan hukum kepegawaian dan hukum administrasi dalam mencegah maladministrasi serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Hasil dan Diskusi

Kedudukan dan Fungsi Hukum Administrasi

Kedudukan Hukum Administrasi

Di dalam lapangan hukum, hukum digolongkan menjadi hukum publik dan hukum privat. Hukum publik sebagai hukum yang mengatur hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sedangkan hukum privat adalah hukum yang mengatur hubungan antara individu dengan individu atau individu dengan badan hukum dan sebaliknya, dalam kata lain hukum privat (perdata) memuat peraturan-peraturan hukum tentang tingkah-laku para warga negara dalam pergaulan hidup sebagai anggota masyarakat. Perbedaan hukum publik dan hukum privat ini dipengaruhi oleh isi, sifat, hubungan, serta sumber kepentingan yang hendak dilindungi. Hukum administrasi negara termasuk hukum publik (Mokat, 2023).

Dalam konsepnya Hukum Tata Negara sebagai hukum yang memberi gambaran tentang negara dalam keadaan diam atau tidak bergerak (*staat in rust*), yang memberi wewenang, membagi pekerjaan dan memberi bagian-bagian kepada masing-masing badan tinggi maupun rendah, sedangkan hukum administrasi mempertunjukkan negara dalam keadaan yang bergerak (*staat in beweging*), yakni ketentuan-ketentuan yang mengikat badan-badan yang tinggi maupun rendah bila badan-badan itu menggunakan wewenangnya yang telah diberikan oleh hukum tata negara (Utrecht, 1986). Hukum administrasi baru diterapkan setelah badan-badan pemerintah mendapatkan wewenang

dari hukum tata negara dan wewenang tersebut akan dijalankan. Ini yang dimaksud hukum administrasi merupakan perpanjangan hukum tata negara.

Pendapat lain, bahwa hukum administrasi terdiri dari apa yang tersisa dari hukum publik yang sudah dikurangi dengan hukum pidana dan hukum acara pidana. Sedang yang masuk di dalam hukum perdata jelas ada di luar hukum administrasi. Selain itu hukum ketenagakerjaan dan hukum pertanahan di dalam pelaksanaannya di anggap sebagai bagian dari hukum administrasi, maka hukum perdata harus disinggung juga (Prins et all., 1983).

Hukum publik memiliki bentuk hukum yang bersifat materiil maupun formil. Hukum materiil (*materieel recht*) adalah kaidah-kaidah atau norma yang berisi perintah (*gebod*), larangan (*verbod*), dispensasi/pembebasan (*vrijstelling*), ijin/permisi (*toestemming*), serta sanksi yang dibentuk dan bersifat memaksa untuk mengatur kehidupan masyarakat. Dengan kata lain hukum materiil merupakan kaidah-kaidah hidup yang menguasai tingkah laku orang dan mengatur hidupnya. Sedangkan hukum formil (*formeel recht or pocesrecht*) adalah kaidah atau norma yang mengatur tentang bagaimana cara menerapkan dan menegakkan hukum materiil atau sebagai hukum acara. Oleh karena itu hukum acara ini hanya mempunyai arti turunan, yang hanya dipergunakan untuk menjamin pelaksanaan kaidah-kaidah materiil yang telah ada.

Berdasarkan telaah dari rumusan bentuk hukum materiil (*materiil recht*) dan hukum formil (*formeel recht or pocesrecht*), maka hukum administrasi materiil terletak diantara hukum perdata dan hukum pidana. Hukum administrasi berada diantara kedua bidang hukum tersebut. Oleh karena itu hukum administrasi dapat dikatakan sebagai hukum antara. Deskripsi atau gambaran bahwa hukum administrasi sebagai hukum antara, dapat diilustrasikan tentang proses kerja hukum administrasi, misalnya: izin bangunan. Ijin bangunan ini merupakan salah satu lingkup kerja hukum administrasi, yakni kewenangan administrasi untuk memberi ijin bangunan kepada masyarakat. Dalam memberikan ijin tersebut, penguasa memperhatikan segi-segi keamanan dari bangunan yang direncanakan, maka pemerintah menentukan syarat-syarat tentang keamanan. Bagi individu yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tentang ijin bangunan atau tidak memenuhi syarat keamanan, maka dapat dikenakan sanksi pidana (Cipto Hamonangan, 2023).

Kaitan hukum administrasi sebagai “hukum antara” bermula dari perbuatan perdata (individu) atau badan hukum swasta kemudian diwajibkan memenuhi persyaratan yang diatur pemerintah (hukum administrasi) dan apabila tidak memenuhi ketentuan dikenakan sanksi pidana. Tepatlah kiranya apa yang dikemukakan oleh W.F Prins, bahwa hampir setiap peraturan baru berdasarkan hukum administrasi diakhiri “*in cauda venenum*” dengan sejumlah ketentuan pidana. Menurut Philipus M. Hadjon, 1994, “*in cauda venenum*” secara harfiah diartikan: ada racun di ekor/buntut.

Di lihat dari analisis di atas, dapat disarikan bahwa hukum administrasi ditetapkan sebagai bagian dari hukum publik, karena isi, sifat dan hubungan serta sumber kepentingan yang dilindungi adalah masyarakat (rakyat), dan mengatur

hubungan antara penguasa (pemerintah) dengan masyarakat, sehingga berkaitan erat dengan isu-isu kepentingan publik, yakni kepentingan nasional. Di dalam lingkungan hukum publik, maka hukum administrasi berdampingan dengan hukum tata negara, hukum pidana, hukum ketenagakerjaan maupun hukum pertanahan (agraria). Di dalam jajaran hukum publik tersebut kedudukan hukum administrasi dapat disebut sebagai hukum antara, yakni berada diantara hukum privat atau perdata dan hukum publik (hukum pidana) (Doorson et al., 2024).

Fungsi Hukum Administrasi

Hukum Administrasi Negara memiliki hubungan yang erat dengan tindakan pemerintah dalam mengatur dan mengendalikan kehidupan masyarakat. Pada satu sisi, hukum administrasi memberikan dasar dan instrumen hukum bagi pemerintah untuk menjalankan kewenangannya, sedangkan pada sisi lainnya berfungsi membatasi dan mengendalikan penggunaan kewenangan tersebut agar tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Dengan demikian, hukum administrasi memiliki posisi strategis karena tidak hanya mendukung penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen untuk menjamin agar tindakan pemerintah tetap berada dalam koridor hukum.

Menurut konsep P. de Haan sebagaimana dikemukakan Hadjon (2005), hukum administrasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu fungsi normatif (*normative functie*), fungsi instrumental (*instrumentele functie*), dan fungsi jaminan (*waarborgfunctie*). Fungsi normatif berkaitan dengan pengaturan organisasi pemerintahan dan instrumen yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Fungsi instrumental berkaitan dengan sarana yang digunakan pemerintah dalam menjalankan kewenangannya, baik secara aktif melalui penggunaan kewenangan maupun secara pasif melalui kebijaksanaan (*beleid*), yang diarahkan pada pencapaian tujuan pemerintahan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas. Sementara itu, fungsi jaminan berorientasi pada pemberian perlindungan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi jaminan pemerintahan (*bestuurlijke waarborgen*), keterbukaan (*openbaarheid*), partisipasi (*inspraak*), mekanisme pengawasan, perlindungan hukum (*rechtsbescherming*), serta pemberian ganti rugi (*de schadevergoeding*).

Pandangan tersebut dapat dikaitkan dengan pemikiran J. van der Hoeven dalam *De Drie Dimensies van het Bestuursrecht* yang menempatkan hukum administrasi dalam tiga dimensi yang saling berkaitan, yaitu normativitas, organisasi dan instrumen pemerintahan, serta kedudukan hukum warga negara dalam hubungannya dengan pemerintah (Van der Hoeven, 1989). Ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa hukum administrasi tidak hanya mengatur kekuasaan pemerintah, tetapi juga menentukan bagaimana kekuasaan tersebut diorganisasikan dan digunakan sekaligus memberikan jaminan terhadap kedudukan hukum masyarakat dalam menghadapi tindakan pemerintahan.

Berdasarkan pandangan tersebut, fungsi hukum administrasi pada hakikatnya mencakup dua kepentingan yang harus berjalan secara seimbang. Di satu sisi, hukum administrasi memungkinkan pemerintah menjalankan fungsi dan kewenangannya untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Di sisi lain, hukum administrasi memberikan perlindungan terhadap warga negara dari tindakan pemerintah yang berpotensi melampaui atau menyalahgunakan kewenangan. Oleh karena itu, hukum administrasi tidak hanya berfungsi sebagai landasan tindakan pemerintah, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian dan perlindungan hukum dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Hoeven, 1989).

Maladministrasi Negara

Istilah dan Pengertian Maladministrasi

Maladministrasi merupakan salah satu persoalan penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik karena berkaitan dengan penggunaan kewenangan serta pemenuhan hak masyarakat. Secara normatif, Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan pemberian wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan serta menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat atau orang perseorangan (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). Pengertian tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak hanya berkaitan dengan buruknya pelayanan secara administratif, tetapi juga mencakup penyimpangan terhadap hukum dan kewenangan yang dapat merugikan Masyarakat .

Dalam perspektif hukum administrasi, maladministrasi memiliki hubungan erat dengan penggunaan kewenangan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan. Setiap keputusan dan tindakan pemerintahan pada prinsipnya harus didasarkan pada kewenangan yang sah serta dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menempatkan AUPB sebagai salah satu landasan dalam penggunaan kewenangan pemerintahan sekaligus memberikan batas terhadap tindakan penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, tindakan yang melampaui kewenangan, mencampuradukkan kewenangan, atau dilakukan secara sewenang-wenang dapat bertentangan dengan prinsip penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014).

Maladministrasi dalam pelayanan publik dapat muncul dalam berbagai bentuk, antara lain penyimpangan prosedur, penundaan pelayanan secara berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, tindakan diskriminatif, konflik kepentingan, ketidakkompetenan, maupun perilaku tidak patut dalam memberikan

pelayanan. Berbagai bentuk tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi dapat terjadi tidak hanya karena adanya tindakan aktif aparatur, tetapi juga akibat kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum yang seharusnya dilaksanakan. Dengan demikian, pencegahan maladministrasi membutuhkan pengawasan terhadap penggunaan kewenangan sekaligus peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik (Yoesvizar, 2024) (Maulana et al., 2024).

Dalam kaitannya dengan *good governance*, pencegahan maladministrasi merupakan bagian penting dalam membangun pemerintahan yang berdasarkan hukum, akuntabel, transparan, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ombudsman sebagai lembaga pengawas pelayanan publik memiliki kedudukan penting dalam menerima dan memeriksa laporan masyarakat serta mendorong perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan tersebut tidak hanya diarahkan pada penyelesaian kasus maladministrasi yang telah terjadi, tetapi juga pada upaya pencegahan agar sistem pelayanan publik mampu meminimalkan penyimpangan dan memberikan perlindungan terhadap hak Masyarakat (Yasin et al., 2025).

Klasifikasi Maladministrasi

Maladministrasi memiliki cakupan yang luas karena tidak hanya berkaitan dengan tindakan yang secara langsung bertentangan dengan hukum, tetapi juga mencakup perilaku, keputusan, kelalaian, dan praktik pelayanan yang menyimpang dari prinsip kepatutan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam "Klasifikasi Crossman" sebagaimana disitir Anton Sujata, maladministrasi antara lain tercermin dalam sikap berprasangka, kelalaian, kurangnya kepedulian, keterlambatan, tindakan di luar kewenangan, tindakan yang tidak layak, hingga perilaku jahat, kejam, dan semena-mena (Cabinet Office, 2002). Klasifikasi tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi tidak semata-mata terjadi ketika aparatur melakukan tindakan yang dilarang hukum, tetapi dapat pula timbul ketika aparatur tidak menjalankan kewajiban yang seharusnya dilaksanakan. Dengan demikian, tindakan aktif maupun sikap pasif aparatur dapat dikategorikan sebagai maladministrasi sepanjang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menyimpang dari standar hukum, kepatutan, dan keadilan.

Cakupan tersebut semakin terlihat dalam laporan *Public Commissioner for Administration* (PCA) yang memasukkan sikap kasar, keengganan memperlakukan pengadu sebagai subjek yang memiliki hak, penolakan memberikan jawaban atas pertanyaan yang beralasan, kelalaian memberikan informasi mengenai hak pengadu, pemberian nasihat yang menyesatkan atau tidak lengkap, pengabaian terhadap pertimbangan yang sah, pemberian pemulihan yang tidak proporsional, sikap diskriminatif, kelemahan prosedur, kegagalan manajemen dalam mengawasi kepatuhan, serta keberpihakan sebagai bentuk maladministrasi. Klasifikasi tersebut memperlihatkan bahwa kualitas administrasi pemerintahan tidak cukup dinilai hanya berdasarkan terpenuhi atau tidaknya prosedur formal. Penyelenggaraan administrasi juga harus memperhatikan bagaimana masyarakat diperlakukan, apakah hak-haknya dihormati,

apakah informasi diberikan secara benar, dan apakah tersedia mekanisme pemulihan yang memadai ketika masyarakat dirugikan.

Dalam perkembangan hukum positif Indonesia, pemaknaan tersebut memperoleh dasar normatif yang lebih tegas melalui Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Pasal 1 angka 3 menempatkan maladministrasi sebagai perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan pemberian wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat atau orang perseorangan. Rumusan tersebut penting karena memperlihatkan adanya tiga dimensi utama maladministrasi, yaitu penyimpangan terhadap hukum, penyimpangan dalam penggunaan kewenangan, serta kegagalan memenuhi kewajiban pelayanan publik. Oleh karena itu, maladministrasi tidak tepat dipahami hanya sebagai persoalan rendahnya kualitas pelayanan, tetapi juga sebagai persoalan hukum administrasi yang berkaitan langsung dengan batas dan tujuan penggunaan kewenangan pemerintahan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, bentuk maladministrasi juga dapat berupa penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, tindakan tidak patut, diskriminasi, konflik kepentingan, ketidakkompetenan, hingga permintaan imbalan dalam pelayanan. Beragam bentuk tersebut memiliki karakter yang berbeda, tetapi mempunyai titik temu berupa penyimpangan dari kewajiban aparatur untuk memberikan pelayanan berdasarkan hukum, kepastian, keadilan, dan kepentingan umum. Penelitian mengenai pencegahan maladministrasi juga menunjukkan pentingnya penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) sebagai instrumen untuk memastikan penggunaan kewenangan pemerintahan tetap berada dalam koridor hukum dan tidak merugikan masyarakat (Yoesvizar, 2024).

Apabila dianalisis dari perspektif hukum administrasi, maladministrasi berkaitan erat dengan kedudukan pemerintah sebagai pemegang kewenangan publik. Pemerintah memperoleh kewenangan yang tidak dimiliki masyarakat biasa untuk membuat keputusan, menetapkan kebijakan, memberikan atau menolak perizinan, melakukan tindakan administratif, dan dalam kondisi tertentu menerapkan tindakan yang bersifat memaksa. Besarnya kewenangan tersebut menimbulkan hubungan yang tidak sepenuhnya seimbang antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Karena itu, kewenangan publik tidak dapat dipandang sebagai kekuasaan yang bebas digunakan berdasarkan kehendak pejabat, melainkan sebagai kekuasaan hukum yang penggunaannya dibatasi oleh sumber, substansi, prosedur, serta tujuan pemberian kewenangan.

Pembatasan tersebut dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang mengatur bahwa penggunaan kewenangan pemerintahan harus berlandaskan peraturan perundang-undangan dan AUPB serta melarang penyalahgunaan wewenang. Dalam kerangka tersebut, maladministrasi

memiliki hubungan erat dengan persoalan penyalahgunaan kewenangan karena tindakan pemerintah dapat kehilangan legitimasi ketika kewenangan digunakan melampaui batas, dicampuradukkan, dilakukan secara sewenang-wenang, atau diarahkan kepada tujuan yang berbeda dari tujuan pemberian kewenangan. Dengan demikian, legalitas suatu tindakan administrasi tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan kewenangan formal, tetapi juga harus dinilai dari cara, prosedur, dan tujuan penggunaan kewenangan tersebut.

Persoalan maladministrasi menjadi semakin serius ketika penyimpangan kewenangan berdampak langsung terhadap hak masyarakat. Penundaan pelayanan, misalnya, bukan sekadar persoalan lambatnya birokrasi apabila keterlambatan tersebut menyebabkan masyarakat kehilangan kesempatan memperoleh hak atau manfaat tertentu. Demikian pula tindakan diskriminatif bukan hanya mencerminkan buruknya etika aparatur, tetapi dapat melanggar prinsip kesamaan perlakuan dalam pelayanan pemerintahan. Penyalahgunaan wewenang juga tidak berhenti sebagai pelanggaran internal administrasi apabila tindakan tersebut mengakibatkan kerugian bagi warga negara. Dalam konteks tersebut, maladministrasi memiliki dimensi ganda, yaitu sebagai kegagalan tata kelola pemerintahan sekaligus sebagai tindakan yang berpotensi mengurangi atau melanggar perlindungan hukum masyarakat.

Oleh karena itu, tingkat maladministrasi dapat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang baik bukan semata-mata pemerintahan yang mampu menghasilkan keputusan dan menjalankan program secara efektif, tetapi pemerintahan yang menggunakan kewenangannya berdasarkan hukum, transparan, akuntabel, tidak diskriminatif, serta menyediakan perlindungan terhadap hak masyarakat. Sebaliknya, tingginya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, penundaan pelayanan, diskriminasi, dan tindakan sewenang-wenang menunjukkan adanya persoalan dalam tata kelola pemerintahan. Dalam konteks tersebut, maladministrasi memiliki hubungan yang berlawanan dengan prinsip *good governance* karena semakin tinggi praktik maladministrasi, semakin sulit prinsip legalitas, akuntabilitas, keadilan, keterbukaan, dan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat diwujudkan.

Hubungan antara maladministrasi dan *good governance* juga memperlihatkan bahwa pencegahan maladministrasi tidak dapat hanya dilakukan melalui pemberian sanksi setelah pelanggaran terjadi. Pencegahan perlu diarahkan pada pembentukan sistem administrasi yang mampu membatasi peluang terjadinya penyimpangan sejak awal. Penerapan AUPB, penguatan mekanisme pengawasan, peningkatan kompetensi dan integritas aparatur, transparansi prosedur pelayanan, serta tersedianya mekanisme pengaduan dan pemulihan merupakan bagian penting dari upaya tersebut. Peran Ombudsman menjadi relevan karena pengawasan pelayanan publik dapat berfungsi tidak hanya sebagai mekanisme korektif terhadap maladministrasi yang telah terjadi, tetapi juga sebagai instrumen preventif untuk mendorong perbaikan sistem pelayanan dan tata kelola pemerintahan (Yoesvizar, 2024).

Dalam pelaksanaan kewenangan pemerintahan, aparatur juga dapat memiliki ruang untuk mengambil keputusan berdasarkan diskresi ketika peraturan memberikan pilihan, tidak mengatur, tidak lengkap atau tidak jelas, maupun ketika terjadi stagnasi pemerintahan. Namun, diskresi tidak dapat dimaknai sebagai kebebasan tanpa batas. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 menempatkan diskresi dalam kerangka hukum dengan tujuan dan persyaratan tertentu sehingga penggunaannya tetap dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, konsep *freies Ermessen* dalam hukum administrasi modern harus ditempatkan dalam prinsip negara hukum: kebebasan bertindak diberikan untuk memastikan pemerintahan dapat berjalan dan kepentingan masyarakat dapat dilayani, tetapi penggunaannya tetap dibatasi oleh hukum, AUPB, tujuan kewenangan, serta larangan penyalahgunaan wewenang.

Berdasarkan uraian tersebut, maladministrasi pada hakikatnya tidak dapat direduksi hanya menjadi persoalan kesalahan teknis aparatur dalam memberikan pelayanan. Maladministrasi merupakan persoalan yang menyentuh hubungan antara kewenangan pemerintah, kewajiban hukum aparatur, kualitas pelayanan publik, dan perlindungan hak masyarakat. Semakin besar kewenangan yang diberikan kepada pemerintah, semakin besar pula tuntutan agar kewenangan tersebut dilaksanakan berdasarkan legalitas, kepatutan, akuntabilitas, dan AUPB. Oleh karena itu, pencegahan maladministrasi merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan *good governance*, karena pemerintahan yang baik pada akhirnya tidak hanya diukur dari efektivitas pemerintah dalam menjalankan kewenangannya, tetapi juga dari kemampuannya memastikan bahwa setiap penggunaan kewenangan memberikan pelayanan yang adil dan tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat.

Akibat Maladministrasi

Maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya menunjukkan adanya kelemahan dalam proses pelayanan publik, tetapi juga dapat menimbulkan konsekuensi hukum dan sosial bagi masyarakat. Secara normatif, maladministrasi berkaitan dengan perilaku atau perbuatan melawan hukum, tindakan melampaui wewenang, penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan pemberian wewenang, serta kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat (Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008). Dengan demikian, akibat maladministrasi tidak seharusnya dipandang hanya sebagai ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur, melainkan sebagai persoalan yang dapat menyentuh perlindungan hak masyarakat dan legitimasi penggunaan kewenangan pemerintahan.

Salah satu akibat maladministrasi adalah munculnya tindakan pemerintahan yang bersifat sewenang-wenang. Kewenangan yang diberikan kepada badan atau pejabat pemerintahan pada hakikatnya bukan merupakan kekuasaan yang dapat digunakan secara bebas, tetapi harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Ketika aparatur

menggunakan kewenangan tanpa dasar yang memadai, melampaui batas kewenangan, atau menggunakan kewenangan untuk tujuan yang berbeda dari tujuan pemberiannya, tindakan tersebut dapat mengarah pada penyalahgunaan wewenang. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan secara tegas menempatkan larangan penyalahgunaan wewenang sebagai salah satu batas dalam penggunaan kewenangan pemerintahan. Oleh karena itu, maladministrasi yang berbentuk tindakan sewenang-wenang tidak hanya menunjukkan buruknya perilaku aparatur, tetapi juga memperlihatkan kegagalan dalam menjaga penggunaan kekuasaan pemerintahan agar tetap tunduk pada hukum.

Akibat berikutnya adalah munculnya ketidakadilan dalam pelayanan publik. Ketidakadilan dapat terjadi ketika masyarakat yang berada dalam keadaan atau kebutuhan pelayanan yang sama memperoleh perlakuan yang berbeda tanpa alasan objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Praktik diskriminatif berdasarkan kedudukan sosial, hubungan pribadi, kepentingan tertentu, kemampuan ekonomi, maupun pertimbangan lain yang tidak relevan dengan pelayanan dapat menyebabkan hilangnya prinsip kesamaan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut bertentangan dengan AUPB, khususnya asas ketidakberpihakan, yang menghendaki agar badan dan/atau pejabat pemerintahan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak melakukan tindakan diskriminatif (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014). Dalam konteks ini, maladministrasi menyebabkan pelayanan publik kehilangan karakter dasarnya sebagai pelayanan yang seharusnya diberikan secara adil kepada setiap warga negara.

Maladministrasi juga dapat menimbulkan intimidasi serta memperkuat ketimpangan hubungan antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Pemerintah memiliki kewenangan publik yang memungkinkan pejabat mengambil keputusan yang dapat memengaruhi hak dan kepentingan warga negara. Ketika kewenangan tersebut digunakan untuk menekan, menakut-nakuti, mempersulit, atau memberikan perlakuan berbeda kepada masyarakat, posisi masyarakat menjadi semakin rentan dalam berhadapan dengan administrasi pemerintahan. Padahal, hukum administrasi tidak hanya berfungsi memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk bertindak, tetapi juga memberikan batas terhadap penggunaan kewenangan tersebut dan perlindungan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, tindakan intimidatif dan diskriminatif merupakan persoalan serius karena dapat mengubah kewenangan yang seharusnya digunakan untuk melayani kepentingan umum menjadi instrumen yang justru merugikan masyarakat.

Dampak maladministrasi juga dapat dilihat dari terganggunya pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik. Penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, penyimpangan prosedur, kelalaian, maupun penyalahgunaan wewenang dapat mengakibatkan masyarakat kehilangan waktu, biaya, kesempatan, bahkan hak yang seharusnya diperoleh. Kerugian tersebut tidak selalu berbentuk materiil, tetapi dapat pula bersifat immateriil berupa ketidakpastian, rasa tidak aman, ketidakadilan, dan

hilangnya kepercayaan terhadap lembaga pemerintahan. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan administrasi mempunyai hubungan langsung dengan perlindungan hukum masyarakat. Semakin besar penyimpangan dalam pelayanan, semakin besar pula kemungkinan masyarakat mengalami kerugian akibat tindakan atau kelalaian aparatur.

Pada tingkat yang lebih luas, maladministrasi dapat melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Pelayanan yang lambat, diskriminatif, tidak transparan, tidak memberikan kepastian, atau dilakukan secara sewenang-wenang dapat membentuk persepsi bahwa administrasi pemerintahan tidak bekerja untuk kepentingan masyarakat. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang dan sistematis, persoalannya tidak lagi terbatas pada perilaku individual aparatur, tetapi menunjukkan adanya kelemahan tata kelola pemerintahan. Penelitian mengenai pencegahan maladministrasi juga menempatkan penerapan AUPB dan pengawasan Ombudsman sebagai unsur penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan serta mencegah penyimpangan dalam penggunaan kewenangan pemerintahan (Yoesvizar, 2024).

Dengan demikian, akibat maladministrasi dapat dipahami dalam beberapa dimensi yang saling berkaitan, yaitu timbulnya tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan wewenang, ketidakadilan dan diskriminasi dalam pelayanan, kerugian materiil maupun immateriil bagi masyarakat, terganggunya pemenuhan hak warga negara, serta menurunnya kepercayaan terhadap penyelenggara pemerintahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa maladministrasi memiliki hubungan langsung dengan kualitas *good governance*. Pemerintahan yang masih diwarnai tindakan sewenang-wenang, diskriminasi, penyimpangan prosedur, dan pengabaian kewajiban pelayanan akan sulit memenuhi prinsip legalitas, akuntabilitas, keadilan, dan perlindungan hukum. Oleh karena itu, pencegahan maladministrasi harus ditempatkan sebagai bagian integral dari upaya membangun administrasi pemerintahan yang taat hukum, adil, profesional, dan berorientasi pada perlindungan hak masyarakat.

Upaya Meminimalisir Maladministrasi

Upaya meminimalisir maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan perlu dilakukan melalui pembenahan sistem hukum dan peningkatan kualitas pelaksanaan hukum administrasi oleh aparatur pemerintah. Maladministrasi dapat muncul akibat tidak berfungsinya hukum administrasi secara optimal, penyalahgunaan kewenangan, maupun pelayanan publik yang tidak sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pencegahannya perlu diarahkan pada penerapan asas-asas pemerintahan yang baik, penguatan hukum administrasi, serta peningkatan fungsi peradilan administrasi sebagai instrumen perlindungan hukum bagi masyarakat.

Penerapan asas-asas pemerintahan yang baik menjadi salah satu langkah penting dalam mencegah maladministrasi karena setiap tindakan dan keputusan aparatur harus mencerminkan kepastian hukum, keseimbangan, kesamaan, kecermatan, kejujuran,

kebijaksanaan, dan kepentingan umum. Aparatur juga harus menghindari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kewenangan (*détournement de pouvoir*), serta memberikan kesempatan untuk melakukan peninjauan kembali terhadap keputusan yang dianggap keliru atau merugikan. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, keputusan administrasi diharapkan tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga adil, proporsional, transparan, dan mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat.

Selain itu, aparat pemerintah perlu melaksanakan asas-asas hukum administrasi negara secara konsisten sebagai pedoman dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Menurut Darmawan et al. (2009), asas tersebut antara lain meliputi legalitas, larangan penyalahgunaan dan pelampauan kewenangan, nondiskriminasi, kepastian hukum, keadilan sosial, penempatan aparat sesuai kompetensi (*the right man on the right place*), serta penyelenggaraan kepentingan umum. Penerapan asas legalitas menegaskan bahwa setiap tindakan administrasi harus berlandaskan peraturan perundang-undangan, sedangkan asas nondiskriminasi dan pembatasan kewenangan memastikan bahwa pelayanan pemerintahan diberikan secara adil tanpa melampaui batas kewenangan masing-masing pejabat (Yoesvizar, 2024b).

Pencegahan maladministrasi juga perlu didukung oleh peradilan administrasi yang mampu memberikan keadilan secara efektif. Menurut S.F. Marbun (1997), peradilan administrasi berfungsi menjaga keseimbangan antara hak perseorangan dan kepentingan umum sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Peradilan administrasi tidak hanya berperan dalam menguji keabsahan keputusan administrasi dan menyelesaikan sengketa antara masyarakat dengan pemerintah, tetapi juga harus mampu mewujudkan keadilan materiil (Siregar, 2024). Oleh karena itu, penyelesaian sengketa administrasi perlu mempertimbangkan kerugian nyata yang dialami pihak yang dirugikan sehingga putusan yang dihasilkan tidak sekadar memenuhi aspek formal hukum, tetapi juga memberikan perlindungan hukum dan rasa keadilan bagi masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, dapat disimpulkan bahwa maladministrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan bentuk perilaku aparat yang menyimpang dari prinsip pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Maladministrasi dapat berupa penundaan pelayanan, tindakan tidak wajar, penyalahgunaan kewenangan, sikap tidak peduli, perlakuan sewenang-wenang, intimidatif, tidak adil, maupun diskriminatif. Tindakan tersebut tidak hanya bertentangan dengan ketentuan hukum dan prinsip administrasi pemerintahan, tetapi juga berdampak langsung terhadap menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Apabila praktik maladministrasi dibiarkan, masyarakat berpotensi mengalami ketidakadilan, diskriminasi, serta kesulitan dalam memperoleh pelayanan yang seharusnya menjadi hak mereka. Oleh karena itu, upaya pencegahan dan pengurangan maladministrasi harus dilakukan secara sistematis melalui peningkatan

kualitas dan profesionalisme aparatur negara. Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, aparatur pemerintahan harus berpedoman pada asas-asas umum pemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip hukum administrasi negara. Selain itu, diperlukan pengawasan yang efektif dan penguatan fungsi peradilan administrasi negara agar setiap tindakan pemerintahan dapat dikontrol serta dipertanggungjawabkan secara hukum. Penerapan prinsip keadilan, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat menjadi bagian penting dalam mencegah terjadinya maladministrasi. Dengan demikian, peningkatan kepatuhan aparatur terhadap hukum dan prinsip pemerintahan yang baik diharapkan mampu meminimalkan maladministrasi serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih adil, profesional, transparan, dan berkualitas.

Referensi

- adrie S. Sos, S. M. (2022). PERAN PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DALAM PERSPEKTIF HUKUM KEPEGAWAIAN. *Jurnal Yustitia*, 16(1), 22=36-22=36. <https://doi.org/10.62279/yustitia.v16i1.897>
- Cipto Hamonangan, M. (2023). ASAS DAN NORMA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DALAM PEMBUATAN INSTRUMEN PEMERINTAHAN. *Siyasah : Jurnal Hukum Tata Negara*, 6(II). <https://ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/Siyasah/article/view/585>
- Doorson, S., Ramadhan, G. R., Doorson, S., Aulia, A., & Insan, I. H. (2024). Analisis Yuridis tentang Wewenang Pemerintahan dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2(2), 77-81. <https://doi.org/10.61104/alz.v2i2.211>
- Hoeven, J. van der. (1989). *De drie dimensies van het bestuursrecht: Ontstaan en vorming van het Nederlandse algemene bestuursrecht*. Samsom H.D. Tjeenk Willink.
- JATIM, E.-L. P. (n.d.). *Metode Penelitian Hukum (Dr. Muhaimin, S.H., M.Hum.) (Z-Library)*. Retrieved August 14, 2026, from https://fliphtml5.com/aludp/sszr/Metode_Penelitian_Hukum_%28Dr._Muhaimin%2C_S.H.%2C_M.Hum.%29_%28Z-Library%29/
- Johnny Ibrahim, A. (n.d.). *Teori dan metodologi penelitian hukum normatif*. Universitas Indonesia Library. Retrieved August 14, 2026, from <https://lib.ui.ac.id>
- Maulana, M., Kurniati, F., & Anwar, M. K. (2024). FOKUS PENGAWASAN OMBUDSMAN RI: EVALUASI MALADMINISTRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI JAKARTA RAYA: The Focus of Ombudsman Ri Supervision: Evaluation of Maladministration in Public Services in Greater Jakarta. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 10(2), 82-88. <https://doi.org/10.33084/restorica.v10i2.7904>
- Mokat, J. E. H. (2023). HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Penerbit Tahta Media*. <https://tahtamedia.co.id/issj/article/view/518>

- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). ANALISIS PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM MENANGANI LAPORAN MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Management and Public Policy*, 12(4), 549-562. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41363>
- Putrijanti, A., Leonard, L. T., & Utama, K. W. (2018). Peran PTUN dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *OLD WEBSITE OF JURNAL MIMBAR HUKUM*, 30(2), 277-290. <https://doi.org/10.22146/jmh.33056>
- Siregar, D. R. (2024). WEWENANG PERADILAN TATA USAHA NEGARA DALAM MENILAI PENYALAHGUNAAN WEWENANG PEJABAT TATA USAHA NEGARA. *LEX PRIVATUM*, 13(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/54744>
- 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>
- Yasin, F., Taufiqurokhman, Pramula, B., & Satispi, E. (2025). Implementation of the Authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia Representative Office in East Java in Handling Maladministration: Qualitative Study and Analysis of State Administrative Law. *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum*, 12(2), 250-261. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v12i2.62889>
- Yoesvizar, S. A. P. (2024a). Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 22(2), 43-56. <https://doi.org/10.32528/faj.v22i2.23498>
- Yoesvizar, S. A. P. (2024b). Peran Ombudsman Dalam Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik. *Fairness and Justice: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 22(2), 43-56. <https://doi.org/10.32528/faj.v22i2.23498>