



# Efektivitas Perlindungan Hukum dalam Pengaduan Pelayanan Publik dan Dampaknya terhadap Pembangunan Ekonomi

Moza Mutiara Savana\*, Rani Christi Aggraini, Sri Handayani

Universitas Sriwijaya; [mozapl20@gmail.com](mailto:mozapl20@gmail.com), [ranichristianggraini21@gmail.com](mailto:ranichristianggraini21@gmail.com), [srihandayani@fh.unsri.ac.id](mailto:srihandayani@fh.unsri.ac.id)

DOI:

<https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i3.5619>

\*Correspondence: Moza Mutiara Savana

Email: [mozapl20@gmail.com](mailto:mozapl20@gmail.com)

Received: 05-01-2026

Accepted: 17-02-2026

Published: 28-03-2026



**Copyright:** © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

juga berkontribusi dalam mendorong iklim investasi yang lebih kondusif serta mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik serta dampaknya terhadap pembangunan ekonomi. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, mekanisme pengaduan pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses, rendahnya tingkat pemahaman hukum masyarakat, serta lambatnya respons dan tindak lanjut dari instansi terkait. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap pengaduan pelayanan publik telah diatur dalam berbagai regulasi yang berlaku. Meskipun demikian, implementasinya belum berjalan secara optimal karena masih terdapat hambatan dalam aspek koordinasi antarinstansi, transparansi proses, serta efektivitas pengawasan. Dengan demikian, efektivitas perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, hal ini

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Pengaduan Pelayanan Publik; Efektivitas Hukum.

**Abstract:** This study aims to analyze the effectiveness of legal protection in public service complaint mechanisms and its impact on economic development. High-quality public services are an essential element in achieving transparent, accountable, and responsive governance. However, in practice, public service complaint mechanisms still face various challenges, such as limited accessibility, low levels of legal awareness among the public, and delayed responses and follow-up actions from relevant institutions. This research employs a normative juridical method with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that legal protection for public service complaints has been regulated in various applicable laws and regulations. Nevertheless, its implementation has not been fully effective due to obstacles in inter-agency coordination, transparency, and supervisory mechanisms. Therefore, the effectiveness of legal protection in public service complaint mechanisms plays a strategic role in enhancing public trust in the government. Furthermore, it contributes to fostering a more conducive investment climate and supports sustainable economic growth.

**Keywords:** Key words: Legal Protection; Public Service Complain; Legal Effectiveness.

## Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan

serta menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Namun dalam praktiknya, masih banyak ditemukan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, keterlambatan pelayanan, kurangnya transparansi, serta adanya tindakan maladministrasi oleh aparatur pemerintah. Kondisi tersebut seringkali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan mendorong munculnya pengaduan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas juga tidak terlepas dari prinsip *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Dwiyanto, 2011)

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap warga negara. Namun, dalam praktiknya masih banyak ditemukan berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, keterlambatan pelayanan, kurangnya transparansi, serta adanya tindakan maladministrasi oleh aparatur pemerintah (Hardiyansyah, 2018). Kondisi tersebut seringkali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan mendorong munculnya pengaduan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah, di mana setiap penyelenggara layanan dituntut untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil kepada masyarakat sebagai pengguna layanan (Mardiasmo, 2009).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dalam mengawasi kinerja pemerintah serta menjadi sarana untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau laporan terkait dugaan maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan yang baik sangat penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat sekaligus meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Pratama & Widodo, 2022), sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dapat meningkatkan transparansi serta memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pengaduan masyarakat juga dapat dipahami sebagai bentuk partisipasi publik dalam proses pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang berperan penting dalam mendorong transparansi dan perbaikan kinerja pemerintah (Susanto, 2014).

Data empiris menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia masih tergolong tinggi. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia, jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi setiap tahunnya mencapai puluhan ribu kasus. Pada tahun 2022, Ombudsman mencatat lebih dari 7.000

laporan pengaduan yang didominasi oleh sektor administrasi kependudukan, pertanahan, kepolisian, dan pendidikan. Selain itu, melalui sistem pengaduan nasional SP4N-LAPOR!, tercatat ratusan ribu laporan masyarakat yang masuk setiap tahunnya, yang menunjukkan tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik. Tingginya jumlah pengaduan tersebut mengindikasikan bahwa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih cukup signifikan, baik dari segi kualitas layanan maupun responsivitas instansi pemerintah. Di sisi lain, data tersebut juga mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan mekanisme pengaduan sebagai sarana kontrol terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih optimal dalam meningkatkan efektivitas perlindungan hukum serta sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik agar mampu memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi masyarakat. Maladministrasi dalam pelayanan publik, seperti penyalahgunaan wewenang, penundaan berlarut, dan ketidakadilan dalam pelayanan, menjadi salah satu permasalahan utama yang memerlukan pengawasan efektif guna melindungi hak-hak masyarakat (Wicaksono, 2015).

Fenomena meningkatnya jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara semakin berkembang. Di sisi lain, kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di beberapa sektor masih memerlukan perbaikan. Dalam konteks hukum administrasi negara, perlindungan hukum terhadap masyarakat menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti secara adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. (Hidayat, 2021) menyatakan bahwa perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada masyarakat serta mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pemerintah juga telah mengembangkan berbagai sistem pengaduan berbasis teknologi informasi. Salah satu sistem yang digunakan adalah SP4N-LAPOR, yaitu sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan secara langsung kepada instansi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliani & Kurniawan, 2020) menunjukkan bahwa penerapan sistem pengaduan berbasis digital dapat meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam menyampaikan laporan serta mempercepat proses penanganan pengaduan oleh instansi terkait.

Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya peran lembaga pengawas dalam menangani pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Salah satu lembaga yang memiliki kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. (Rahman, 2019) menjelaskan bahwa keberadaan Ombudsman memiliki peran penting dalam menangani laporan masyarakat mengenai maladministrasi serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, efektivitas pengawasan tersebut masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya,

rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan mekanisme pengaduan, serta kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah.

Penelitian mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh (Pratama & Widodo, *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*, 2022) menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang terstruktur dan responsif mampu meningkatkan transparansi serta mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa keberhasilan sistem pengaduan sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons dan kejelasan tindak lanjut dari instansi terkait.

Selanjutnya, (Yuliani & Kurniawan, 2020) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa penerapan sistem pengaduan berbasis digital, seperti platform daring, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan. Selain itu, sistem digital dinilai mampu mempercepat proses penanganan laporan serta meningkatkan efisiensi kerja instansi pemerintah dalam merespons pengaduan masyarakat.

Sementara itu, (Rahman F. , 2019) menekankan bahwa keberadaan lembaga pengawas seperti Ombudsman memiliki peran penting dalam menangani laporan masyarakat terkait maladministrasi. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa Ombudsman berfungsi sebagai pengawas eksternal yang memberikan rekomendasi perbaikan kepada instansi pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, efektivitas peran tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan kurangnya koordinasi antarinstansi.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan kontribusi penting dalam memahami pengelolaan pengaduan pelayanan publik, sebagian besar masih berfokus pada aspek teknis, pemanfaatan teknologi, dan peran kelembagaan. Belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengkaji efektivitas perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik serta keterkaitannya dengan pembangunan ekonomi. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara lebih mendalam aspek perlindungan hukum serta dampaknya terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dan pembangunan ekonomi.

Selain berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik, efektivitas perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik juga memiliki hubungan dengan pembangunan ekonomi. Pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif. Sebaliknya, pelayanan publik yang buruk dapat menghambat aktivitas ekonomi dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik menjadi sangat penting dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik serta mengkaji dampaknya terhadap pembangunan ekonomi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas perlindungan

hukum dalam pengaduan pelayanan publik serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia..

## Metode Penelitian

### Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai norma hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik. Pendekatan ini menitikberatkan pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan, prinsip hukum, serta konsep hukum yang relevan dengan sistem pelayanan publik dan perlindungan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian normatif pada dasarnya digunakan untuk menelaah hukum sebagai suatu sistem norma yang mengatur perilaku masyarakat dan lembaga pemerintahan (Soekanto, S., & Mamudji, S., 2019). Penelitian hukum normatif juga digunakan untuk memahami hukum sebagai kaidah yang bersifat preskriptif (Marzuki, 2017). Selain itu, pendekatan ini relevan dalam mengkaji konsistensi antar norma hukum (J.,I, 2016)

Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menjelaskan bagaimana mekanisme perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik diterapkan serta sejauh mana efektivitasnya dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang berdampak pada pembangunan ekonomi. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara perlindungan hukum, akuntabilitas pelayanan publik, dan dampaknya terhadap perkembangan ekonomi (Creswell, J. W., 2014), metode ini juga bertujuan untuk memahami makna di balik fenomena yang diteliti (Moleong, L. J., 2018)

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer diperoleh dari bahan hukum utama yang memiliki kekuatan mengikat, seperti peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik dan mekanisme pengaduan masyarakat (Republik Indonesia, 2008). Bahan hukum primer ini digunakan sebagai dasar dalam menganalisis sistem perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik (Republik Indonesia, 2009).
- b. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku, artikel jurnal, hasil penelitian sebelumnya, laporan institusi, serta dokumen akademik yang berkaitan dengan perlindungan hukum, pelayanan publik, dan pembangunan ekonomi (Dwiyanto, A., 2018). Data sekunder ini berfungsi untuk memperkuat analisis teoritis serta memberikan perspektif akademik terhadap isu yang diteliti (Marzuki, 2017) (Sinambela, L. P., 2019).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Metode ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengumpulkan, dan

menelaah berbagai bahan hukum serta literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Peneliti menelusuri berbagai dokumen hukum, artikel jurnal ilmiah, buku akademik, serta publikasi lembaga resmi yang membahas perlindungan hukum dalam pelayanan publik dan mekanisme pengaduan masyarakat (Zed, M, 2014).

Proses pengumpulan data dilakukan secara sistematis dengan mengklasifikasikan sumber data berdasarkan relevansi, keakuratan, serta kontribusinya terhadap pembahasan penelitian. Pendekatan studi kepustakaan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perkembangan teori dan praktik perlindungan hukum dalam pelayanan publik (Sugiyono, 2019) .

### **Teknik Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis (Mileis, M. B., Huiibeirman, A. M., & Saldana, J. , 2014). Analisis dilakukan dengan cara mengorganisasi data, mengkategorikan informasi yang relevan, serta menafsirkan ketentuan hukum yang berlaku dalam konteks pelayanan publik (Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B., 2015).

Peneliti melakukan interpretasi terhadap berbagai norma hukum serta membandingkannya dengan teori dan temuan penelitian sebelumnya guna menilai tingkat efektivitas perlindungan hukum dalam sistem pengaduan pelayanan publik. Analisis ini juga digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pembangunan ekonomi, mengingat pelayanan publik yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendukung iklim ekonomi yang lebih baik (Bank., W., 2020). Dalam menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap pengaduan pelayanan publik, penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif terhadap norma hukum dengan membandingkan antara ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan implementasinya di lapangan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Perlindungan hukum terhadap pengaduan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk menjamin hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel (RI, 2009). Regulasi utama yang mengatur hal tersebut antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta berbagai kebijakan pemerintah terkait sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital seperti SP4N-LAPOR (KemenPAN-RB., 2021).

Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah telah menyediakan dasar hukum bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan koordinasi antar instansi, lambatnya penanganan

laporan masyarakat, serta rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pengaduan yang tersedia.

Tabel berikut menunjukkan kerangka regulasi yang mengatur perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik di Indonesia.

**Table 1:** Kerangka Regulasi Pengaduan Pelayanan Publik di Indonesia.

| Re gu lasi  | Su btansi Pe ngatu ran   | Tu ju an   |
|---|--|--|
| UU No. 25 Tahu n 2009 te ntang Pe layanan Pu blik | Me ngatu r hak masyarakat dan nye le nggara pe layanan pu blik     | Me njamin pe layanan pu blik yang be rku alitas dan aku ntabel |
| UU No. 37 Tahu n 2008 te ntang Ombu dsman RI      | Me ngatu r pe ngawasan te rhadap ma ladministrasi dalam pe layanan | Me lindu ngi ma syarakat dari tin dakan ma ladministrasi       |
| Pe ratu ran Pre side n te ntang SP4N-LAPOR        | Siste m pe ngadu an be rbasis digital                              | Me mpe rmu dah ma syarakat me nyampaikan pe ngadu an           |

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga mendorong pemerintah untuk mengembangkan sistem pengaduan digital yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan secara lebih cepat dan mudah. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi serta mempercepat proses penyelesaian pengaduan masyarakat.

## Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Keberadaan regulasi yang mengatur mekanisme pengaduan memberikan jaminan bahwa masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, mekanisme pengaduan masyarakat merupakan bagian dari sistem pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Pengawasan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya maladministrasi serta memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik menjalankan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga pengawas serta komitmen pemerintah dalam menindaklanjuti setiap laporan masyarakat.

Selain itu, efektivitas sistem pengaduan pelayanan publik juga memiliki dampak yang signifikan terhadap pembangunan ekonomi. Pelayanan publik yang transparan dan akuntabel dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif. Sebaliknya, pelayanan publik yang tidak responsif dapat menimbulkan ketidakpastian hukum dan berpotensi menghambat aktivitas ekonomi.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas perlindungan hukum dalam pengaduan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan aspek hukum semata, tetapi juga memiliki implikasi yang lebih luas terhadap pembangunan ekonomi dan stabilitas sosial. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur, penguatan sistem pengawasan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

## Kesimpulan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa perlindungan hukum dalam mekanisme pengaduan pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dan strategis, tidak hanya dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, tetapi juga dalam mendukung pembangunan ekonomi dan menjaga stabilitas sosial. Adanya regulasi yang mengatur hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduan menjadi bentuk jaminan kepastian hukum sekaligus sarana kontrol terhadap kinerja aparatur negara. Dalam kerangka hukum administrasi negara, mekanisme pengaduan berfungsi sebagai instrumen pengawasan yang berperan dalam mencegah terjadinya maladministrasi serta memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertindak secara profesional, transparan, dan akuntabel. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kapasitas dan independensi lembaga pengawas, kualitas sumber daya manusia aparatur, serta keseriusan pemerintah dalam merespons dan menindaklanjuti setiap laporan masyarakat. Di sisi lain, sistem pengaduan yang berjalan secara optimal juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepercayaan publik, yang pada akhirnya berkontribusi dalam menciptakan iklim investasi yang lebih stabil dan kondusif. Sebaliknya, lemahnya responsivitas pelayanan publik berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum yang dapat menghambat aktivitas ekonomi dan menurunkan legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang berkelanjutan, antara lain melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan mekanisme pengawasan internal dan eksternal, serta pemanfaatan teknologi informasi secara lebih optimal guna meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pengelolaan pengaduan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif, baik melalui metode kuantitatif maupun *mixed methods*, guna mengukur secara lebih terperinci hubungan antara efektivitas sistem pengaduan pelayanan publik dengan indikator pembangunan ekonomi, serta memperluas cakupan penelitian pada berbagai sektor layanan publik agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan mendalam.

## Daftar Pustaka

- Bank., W. (2020). *Governance and Public Service Delivery Report*. .
- Creswell, J. W. (2014). *Reiseiarch Deisign: Quialitativei, Quiantitativei, and Mixeid Meithods Approacheis*. Sage. .
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *he New Public Service*. Routledge.

- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Masyarakat dalam Pengaduan Pelayanan Publik. *Jurnal Diskresi*, 90-102.
- J.,I. (2016). *Teoridan Metodologi Hukum Normatif*. Bayumedia.
- KemenPAN-RB. (2021). *Pedoman SP4N-LAPOR*.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum*. Kencana.
- Marzuki, P. M. (2017). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Mileis, M. B., Huibeirman, A. M., & Saldana, J. . (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodology Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pratama, A., & Widodo, J. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 123-135.
- Pratama, A., & Widodo, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIs*, 115-128.
- Rahman, F. (2019). Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 6(2), 89-102.
- Rahman, M. (2019). Peran Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Indosesia. *Jurnal Reusman*, 7(1), 67-80.
- Republik Indonesia. (2008). *UU No. 37 Tahun 2008*.
- Republik Indonesia. (2009). *UU No. 25 Tahun 2009*.
- RI. (2009). *UU No. 37 Tahun 2009*.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2019). *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian*. Alfabeta. .
- Susanto, E. (2014). Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 18(1), 1-12.
- Wicaksono, K. (2015). Maladministrasi dalam Pelayanan Publik dan Upaya Pencegahannya. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 45-58.
- Yuliani, D., & Kurniawan, B. (2020). Efektivitas Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR. *Jurnal Manajemen Birokrasi*, 2(1), 45-56.
- Yuliani, S., & Kurniawan, B. (2020). Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 45-56.
- Zed, M. (2014). *Meitode Peineilitian Kepustakaan*. Yayasan Obor.