

## Hukum Administrasi Negara Dan Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Pelayanan Publik

Adisti Alamanda Putri, Salsa Cahaya Ramadhani

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Maritim Raja Ali Haji

Email: salsacahayar@gmail.com

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan perwujudan utama tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kepatuhan pemerintah terhadap prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara, seperti legalitas, akuntabilitas, proporsionalitas, transparansi, dan kepastian hukum. Namun, praktik pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan serius, antara lain maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, rendahnya kualitas pengawasan, serta diskriminasi yang berpotensi melanggar hak asasi manusia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, putusan, serta literatur ilmiah terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan HAM dalam pelayanan publik hanya dapat terwujud apabila prinsip-prinsip administrasi negara diterapkan secara konsisten dalam seluruh proses layanan. Studi kasus maladministrasi PPDB di Sumatera Selatan memperlihatkan bagaimana manipulasi data, ketidaksesuaian prosedur, dan intervensi pejabat dapat mengakibatkan pelanggaran hak anak atas pendidikan yang adil dan nondiskriminatif. Temuan tersebut menegaskan pentingnya penguatan mekanisme pengawasan, penegakan sanksi, dan peningkatan integritas birokrasi. Dengan demikian, penguatan hukum administrasi dan tata kelola pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk mewujudkan layanan yang berkeadilan, berintegritas, serta berbasis perlindungan hak asasi manusia.

Kata Kunci: Hukum Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Hak Asasi Manusia

### Abstract

*Public services are the main manifestation of the state's responsibility to fulfill the basic rights of its citizens. The quality of public services is largely determined by the government's compliance with the principles of State Administrative Law, such as legality, accountability, proportionality, transparency, and legal certainty. However, the practice of public services in Indonesia still faces various serious problems, including maladministration, abuse of authority, poor quality of supervision, and discrimination that has the potential to violate human rights. This study uses a normative legal research method by examining legislation, doctrine, court decisions, and related scientific literature. The results of the study show that the protection of human rights in public services can only be realized if the principles of state administration are consistently applied throughout the service process. A case study of maladministration in the South Sumatra school admission system shows how data manipulation, procedural irregularities, and intervention by officials can result in violations of children's rights to a fair and non-discriminatory education. These findings emphasize the importance of strengthening oversight mechanisms, enforcing sanctions, and improving bureaucratic integrity. Thus, strengthening administrative law and public service governance is a strategic step toward realizing services that are fair, integrity-based, and grounded in human rights protection.*

*Keywords: State Administrative Law, Public Services, Human Rights*

### A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret hadirnya negara dalam kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan publik tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas administratif yang bersifat teknis, tetapi juga sebagai sarana pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh layanan yang bermutu, adil, transparan, dan bebas dari diskriminasi. Dengan demikian, pelayanan publik menempati posisi strategis sebagai cerminan kualitas penyelenggaraan pemerintahan sekaligus sebagai tolok ukur keberhasilan negara dalam menjalankan mandat konstitusi.

Meskipun demikian, realitas pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan adanya tantangan yang signifikan. Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2023 mencatat lebih dari 6.800 aduan masyarakat terkait dugaan maladministrasi, dengan bentuk permasalahan yang paling dominan berupa penundaan berlarut, penyalahgunaan kewenangan, serta

pengabaian kewajiban untuk memberikan layanan (Ombudsman RI, 2023). Jumlah laporan tersebut menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik masih jauh dari prinsip efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Kondisi ini sekaligus mengindikasikan adanya potensi pelanggaran terhadap hak-hak masyarakat sebagai penerima layanan, sebab hak untuk memperoleh pelayanan publik yang layak pada hakikatnya merupakan bagian dari hak asasi manusia.

Dalam perspektif hukum administrasi negara, pelayanan publik merupakan konsekuensi dari adanya kewenangan pemerintahan. Definisi hukum administrasi negara sendiri merupakan administrasi yang mengejar terwujudnya tujuan yang bersifat kenegaraan (public) maknanya tujuan-tujuan yang dibuat dan ditetapkan undang-undang secara *dwigend recht* (hukum yang memaksa). Hukum administrasi negara berfungsi sebagai instrumen pengatur agar setiap tindakan pejabat atau badan pemerintahan dilakukan sesuai asas legalitas, akuntabilitas, proporsionalitas, dan keterbukaan. Melalui asas-asas tersebut, hukum administrasi diharapkan dapat menjadi mekanisme kontrol terhadap potensi penyalahgunaan wewenang dan sekaligus memberikan perlindungan hukum bagi warga negara (Simamora, 2021). Apabila asas-asas ini tidak dijalankan dengan konsisten, maka pelayanan publik tidak hanya kehilangan legitimasi, tetapi juga dapat menjadi sarana terjadinya pelanggaran hak asasi manusia.

Hak atas pelayanan publik yang baik pada dasarnya merupakan hak konstitusional yang dijamin dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Oleh sebab itu, keberadaan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari pemenuhan HAM, sebab negara memiliki kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam konteks inilah, hukum administrasi negara dan hak asasi manusia memiliki hubungan erat: hukum administrasi berfungsi sebagai instrumen pengendali tindakan pemerintahan, sementara HAM menjadi standar normatif yang harus dipenuhi dalam setiap praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Fenomena masih maraknya maladministrasi, rendahnya akuntabilitas birokrasi, serta belum optimalnya perlindungan terhadap hak masyarakat menimbulkan pertanyaan penting: sejauh mana hukum administrasi negara mampu berfungsi efektif dalam menjamin perlindungan hak asasi manusia dalam pelayanan publik? Pertanyaan ini relevan untuk diteliti karena pemenuhan HAM tidak hanya bergantung pada regulasi yang ada, tetapi juga pada bagaimana asas-asas hukum administrasi negara diterapkan dalam praktik birokrasi sehari-hari. Kegagalan negara dalam memastikan pelayanan publik yang sesuai prinsip-prinsip HAM dapat menimbulkan erosi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan melemahkan legitimasi penyelenggaraan negara.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis secara mendalam keterkaitan antara hukum administrasi negara dan perlindungan hak asasi manusia dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kajian ini diharapkan tidak hanya memperkuat pemahaman teoretis mengenai peran hukum administrasi dalam melindungi HAM, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis dalam upaya perbaikan tata kelola pelayanan publik yang berkeadilan, transparan, serta menjunjung tinggi hak-hak dasar warga negara.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan menitikberatkan pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin, dan putusan yang relevan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus, dengan sumber bahan hukum primer berupa UUD 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta regulasi terkait lainnya. Bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia. Analisis dilakukan secara kualitatif untuk menafsirkan norma-norma hukum secara sistematis sehingga dapat menjelaskan keterkaitan hukum administrasi negara dengan perlindungan hak asasi manusia dalam pelayanan publik.

### C. Pembahasan

#### 1. Prinsip-Prinsip Hukum Administrasi Negara Dalam Pelayanan Publik

Kedudukan Hukum Administrasi Negara berada pada kedudukan yang sangat strategis dalam hal sistem hukum publik. Hal tersebut dikarenakan Hukum Administrasi negara secara khusus mengatur bagaimana pemerintah melaksanakan fungsi dan kewenangannya. Kedudukan ini menunjukkan bahwa Hukum Administrasi Negara menjadi landasan legal bagi setiap tindakan administrasi, baik berupa keputusan, kebijakan, maupun tindakan secara nyata pejabat pemerintahan. Tanpa adanya Hukum Administrasi Negara, kekuasaan administrasi berpotensi dijalankan dengan sewenang-wenangnya karena tidak adanya pedoman hukum yang bersifat mengikat. Oleh sebab itu, kedudukan Hukum Administrasi Negara bukan hanya sebagai aturan teknis administratif saja, melainkan juga menjadi sebagai instrumen yang berperan dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan negara dan perlindungan hak-hak masyarakat. Dengan demikian, keberadaan Hukum Administrasi Negara berfungsi mempertegas prinsip negara hukum, yang dimana segala tindakan pemerintah hanya sah apabila didasarkan pada hukum.

Fungsi Hukum Administrasi Negara dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan dapat dilihat dari beberapa dimensi, yaitu:

1. Fungsi normatif, artinya Hukum Administrasi Negara menyediakan perangkat aturan hukum yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh setiap organ pemerintahan setiap menjalankan tugas ataupun kewenangannya. Fungsi ini tentu saja untuk memastikan bahwa pemerintah bertindak sesuai hukum, bukan hanya atas dasar kehendak subjektif pejabat.
2. Fungsi instrumental, artinya Hukum Administrasi Negara berperan sebagai sarana bagi pemerintah untuk untuk menjalankan kebijakan public. Melalui instrumen administratif seperti izin, keputusan, atau peraturan, pemerintah dapat mewujudkan tujuan negara dalam berbagai bidang kehidupan.
3. Fungsi perlindungan hukum, yaitu melindungi masyarakat dari kemungkinan tindakan penyalahgunaan wewenang oleh pejabat negara. Fungsi ini dapat kita lihat melalui mekanisme pengawasan, pengaduan ke Ombudsman, hingga upaya hukum di peradilan tata usaha negara.

Dalam praktiknya, kualitas pelayanan public sangatlah bergantung pada kepatuhan pemerintah terhadap prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara. Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya berperan sebagai pedoman tata pemerintahan yang baik saja, melainkan juga berfungsi sebagai mekanisme perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM). Jika prinsip-prinsip tersebut dijalankan dengan konsisten, maka tindakan pemerintah dalam pelayanan publik akan terikat dengan hukum, dapat dipertanggungjawabkan, terbuka, hingga menjamin partisipasi warga. Sehingga keberadaan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara menjadi sangat penting guna memastikan bahwa pemenuhan hak atas pelayanan public bukan hanya bersifat administratif, melainkan juga mencerminkan penghormatan negara terhadap hak-hak dasar warganya. Berikut penjelasan mengenai prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara yang menjadi jaminan perlindungan Hak Asasi Manusia dalam pelayanan publik:

1. Prinsip legalitas  
Prinsip legalitas menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan administrasi publik yang menghormati hak asasi manusia. Asas ini menuntut bahwa setiap tindakan aparat negara dalam pelayanan publik harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang sah. Berdasarkan studi “Legalitas Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pengambilan Tindakan Diskresi oleh Pemerintah” oleh Indah Sari (2023), legalitas juga menjadi batasan terhadap penggunaan diskresi, sehingga pejabat tidak bertindak sewenang-wenang tanpa landasan hukum yang jelas. Dengan demikian, hak masyarakat mendapatkan layanan yang tidak arbitrer dan dilindungi dari tindakan yang melanggar hukum menjadi sebuah elemen penting perlindungan Hak Asasi Manusia.
2. Prinsip kepastian hukum  
Prinsip kepastian hukum berkaitan erat dengan keadilan prosedural dan perlindungan terhadap hak warga untuk mengetahui standar layanan serta konsekuensi jika layanan tidak diberikan sesuai regulasi. Kepastian hukum menjamin bahwa warga negara dapat memprediksi bagaimana pelayanan akan diberikan dan bahwa ada konsekuensi hukum apabila penyelenggaraan pelayanan melanggar aturan. Misalnya, dalam kajian “Pelayanan Publik dalam Kajian Hukum Administrasi

Negara dan Hak Asasi Manusia” oleh Zuliah & Pulungan (2021), disebut bahwa kekurangan kepastian hukum dalam beberapa pelayanan publik membawa risiko maladministrasi dan pelanggaran hak, karena masyarakat tidak punya jaminan bahwa prosedur akan konsisten dijalankan.

3. Prinsip proporsionalitas

Prinsip proporsionalitas mengharuskan bahwa tindakan publik tidak melebihi atau memberatkan secara tidak perlu dibanding tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks pelayanan publik, ini berarti bahwa prosedur, persyaratan, atau beban administratif harus sebanding dan relevan dengan tujuan pelayanan tersebut. Bila misalnya persyaratan terlalu berat atau tidak relevan dengan layanan, maka bisa menghalangi akses masyarakat, khususnya kelompok rentan dan dengan demikian melanggar HAM seperti hak atas kesetaraan atau hak atas akses pelayanan. Harmonisasi antara kepastian hukum dan keadilan tentunya juga memerlukan proporsionalitas agar keputusan hukum tidak memberatkan pihak tertentu secara tidak perlu.

4. Prinsip akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas menjadi sarana penting agar aparat yang menjalankan pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan atas tindakannya. Ketika ada mekanisme pelaporan, keberatan, evaluasi, atau pengawasan yang efektif, masyarakat memiliki ruang untuk menuntut pertanggungjawaban jika terjadi pelanggaran atau maladministrasi. Contohnya dalam penelitian “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)” oleh Hendra G. Putra (2024), ditemukan bahwa institusi publik yang memiliki tingkat akuntabilitas lebih baik cenderung menunjukkan kinerja pelayanan yang lebih tinggi. Dengan akuntabilitas, hak-hak warga untuk mendapatkan pelayanan yang benar, adil, dan sesuai prosedur lebih terlindungi.

5. Prinsip transparansi

Prinsip transparansi atau yang biasa dikenal dengan keterbukaan berkaitan erat dengan hak asasi manusia, khususnya hak atas informasi dan pengawasan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat untuk mengetahui standar pelayanan, prosedur, dan kinerja penyelenggara publik, serta mengetahui adanya penyimpangan atau pelanggaran. Transparansi dalam penyelesaian pelanggaran HAM, mulai dari cara pelanggaran terjadi hingga upaya penyelesaiannya merupakan bagian dari pemenuhan hak asasi atas keadilan dan hak atas informasi. Tanpa adanya transparansi, penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran HAM bisa berjalan tanpa terdeteksi atau tanpa akuntabilitas.

6. Partisipasi masyarakat

Terakhir, partisipasi masyarakat menjadi jaminan bahwa kebijakan dan praktek pelayanan publik tidak dibuat secara sepihak, melainkan melibatkan suara warga, terutama mereka yang menjadi pengguna layanan atau terdampak langsung. Partisipasi bukan hanya tentang konsultasi, tetapi tentang pemberian ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, mengawasi pelaksanaan, dan memberi masukan dalam perumusan maupun evaluasi kebijakan publik. Transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja layanan publik, meskipun efek partisipasi kadang tidak selalu secara signifikan terhadap persepsi pengguna layanan jika mekanisme partisipatifnya kurang efektif. Partisipasi yang efektif membantu memastikan bahwa hak warga atas pelayanan publik yang merata dan nondiskriminatif dihormati.

## 2. Hak Asasi Manusia Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang adil, cepat, dan tidak diskriminatif merupakan hak mendasar bagi warga negara, karena melewati pelayanan publik, ada banyak sekali kebutuhan dasar yang terpenuhi, seperti administrasi kependudukan, layanan kesehatan, izin usaha, dan akses pendidikan. Namun disisi lain, kelompok difabel seringkali menerima layanan publik yang lambat, syaratnya tidak ramah difabel, dan informasi layanan tidak mudah diakses. Tentunya hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi mungkin menjamin hak nondiskriminasi dan keadilan, dalam praktik masih banyak sekali hambatan struktural (fisik, administratif, atau kebijakan) yang membuat hak memperoleh layanan publik yang adil, cepat, dan nondiskriminatif belum sepenuhnya terpenuhi. Hak atas kecepatan dan keadilan ini penting bukan hanya dari sisi efisiensi layanan, tapi juga dari sisi penghormatan terhadap martabat manusia karena ketika layanan publik tertunda atau dilakukan secara diskriminatif, korban kehilangan

waktu, kesempatan, atau bahkan perlakuan yang semestinya menjadi haknya.

Hak atas perlindungan data pribadi adalah aspek Hak Asasi Manusia yang semakin mendapat perhatian seiring perkembangan teknologi dan digitalisasi layanan publik. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) menjadi tonggak perubahan hukum penting untuk menjamin bahwa data warga yang dikumpulkan izin penyelenggara publik diproses dengan aman, tidak disalahgunakan, dan pengguna data bertanggung jawab atas keamanan serta integritas data tersebut. Meskipun regulasi sudah ada, realitas di lapangan memperlihatkan bahwa literasi digital masyarakat rendah dan pengawasan kelembagaan masih belum memadai. Selain itu, negara wajib menghormati, melindungi, dan mengisi legislasi serta kelembagaan yang efektif agar pelanggaran terhadap data pribadi tidak terjadi, baik oleh aparatur negara sendiri maupun oleh pihak swasta. Dengan demikian, hak atas perlindungan data pribadi bukan sekadar kebijakan teknis, melainkan menjadi elemen inti dari Hak Asasi Manusia yang menjamin bahwa identitas, informasi pribadi, dan privasi warga dilindungi dalam setiap interaksi dengan pelayanan publik.

Hak atas pengaduan dan mendapatkan keadilan jika dirugikan adalah hak yang terkait erat dengan mekanisme kontrol publik dan penegakan hukum. Pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga untuk menyampaikan keluhan, pengaduan, atau keberatan jika layanan yang diterima tidak sesuai standar, lambat, diskriminatif, atau melanggar hak mereka. Komisi informasi publik dan mekanisme pengaduan administratif memiliki peran penting dalam menjamin hak ini. Warga negara tidak hanya harus punya hak untuk menyampaikan pengaduan, tetapi prosedur penyelesaian pengaduan itu harus transparan, responsif, dan memberikan efek korektif yang nyata. Lebih jauh lagi, dalam laporan Ombudsman RI dan laporan masyarakat yang dikaji secara periodik, terdapat banyak kasus di mana warga melaporkan maladministrasi hingga penundaan, kegagalan prosedur, penyalahgunaan kewenangan. Namun tindak lanjutnya kurang jelas, atau prosesnya memakan waktu sangat lama, sehingga hak warga atas keadilan dalam pengaduan belum tergarap maksimal.

Kewajiban negara untuk menjamin pelayanan publik sebagai bagian dari pemenuhan HAM adalah landasan normatif yang diatur dalam konstitusi dan regulasi. UUD 1945 mengamanatkan bahwa negara harus menghormati, melindungi, dan memenuhi hak asasi manusia, termasuk hak atas pelayanan publik yang layak. Selain UU Pelayanan Publik (UU No. 25/2009), UU PDP, dan berbagai peraturan sektor, negara juga dibentuk lembaga pengawas seperti Ombudsman RI dan Komisi Informasi untuk mengevaluasi dan mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Meskipun kerangka regulasi sudah relatif komprehensif, kendala kelembagaan, teknis, serta kesadaran publik menghambat efektivitas perlindungan HAM dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, negara seharusnya tidak hanya membuat aturan, tetapi juga memastikan kapasitas pelaksanaannya, mencakup sumber daya manusia, infrastruktur, pengawasan, serta partisipasi publik, yang bertujuan agar setiap warga mendapatkan layanan publik yang menghormati hak-hak asasi manusia dengan nyata dan konsisten.

### **3. Peran dan Tanggungjawab Aparatur Negara**

Aparatur negara, khususnya birokrasi pemerintahan, memegang fungsi sentral sebagai pelaksana administrasi publik. Birokrasi bukan hanya sekadar perangkat teknis yang mengatur jalannya pemerintahan, melainkan juga instrumen utama negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu dan menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Birokrasi diposisikan sebagai ujung tombak penyelenggaraan pelayanan publik yang harus bekerja berdasarkan asas kepastian hukum, akuntabilitas, dan profesionalitas. Sehingga birokrasi menjadi perantara antara kebijakan publik yang bersifat normatif dengan kebutuhan konkret masyarakat di lapangan. Fungsi ini menuntut aparatur untuk tidak hanya menguasai aspek prosedural administrasi, tetapi juga memahami dimensi hak asasi manusia, sehingga setiap keputusan atau tindakan yang mereka ambil benar-benar memperhatikan kepentingan warga sebagai pemilik kedaulatan.

Dalam menjalankan fungsi tersebut, aparatur negara memiliki kewajiban yang secara normatif telah diatur dalam berbagai peraturan, salah satunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menetapkan bahwa setiap instansi penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi indikator kecepatan, kepastian waktu, biaya, aksesibilitas, serta nondiskriminasi. Standar Pelayanan Minimal merupakan instrumen penting untuk menjamin bahwa layanan publik tidak semata menjadi rutinitas administratif, tetapi benar-benar memenuhi standar kualitas yang dapat melindungi hak warga negara. Dengan adanya Standar Pelayanan Minimal, aparatur negara dituntut untuk bekerja secara terukur

dan terstandar, sehingga pelayanan yang diberikan tidak bergantung pada subjektivitas atau preferensi pribadi aparat, melainkan pada prinsip objektif yang berlaku secara umum. Hal ini memperkuat posisi masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak, bukan sebagai pemohon yang “meminta belas kasihan” dari birokrasi.

Meski demikian, dalam praktiknya tidak jarang terjadi maladministrasi yang merugikan masyarakat. Maladministrasi yang mencakup penundaan pelayanan, penyalahgunaan wewenang, pungutan liar, hingga diskriminasi, sering kali menimbulkan pelanggaran serius terhadap hak asasi manusia. Maladministrasi masih menjadi salah satu bentuk aduan terbesar masyarakat, terutama dalam sektor pelayanan kependudukan, perizinan, dan layanan kesehatan. Konsekuensi hukum terhadap maladministrasi ini sangat penting, karena tanpa mekanisme pertanggungjawaban yang jelas, pelayanan publik akan kehilangan legitimasi. Maladministrasi tidak hanya berdampak pada kerugian material masyarakat, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, yang pada gilirannya melemahkan legitimasi negara dalam memenuhi mandat konstitusionalnya. Oleh karena itu, aparat yang terbukti melakukan pelanggaran tidak hanya berhadapan dengan sanksi administratif, tetapi juga dapat dikenai sanksi pidana maupun perdata, terutama jika perbuatannya menimbulkan pelanggaran HAM.

Selain itu, keberadaan lembaga pengawasan seperti Ombudsman RI, Komnas HAM, serta peradilan administrasi memberikan kerangka hukum yang menegaskan bahwa setiap maladministrasi atau pelanggaran hak warga dalam pelayanan publik memiliki konsekuensi hukum. Mekanisme pengaduan publik berfungsi sebagai sarana kontrol sosial sekaligus instrumen akuntabilitas birokrasi. Hal ini membuktikan bahwa tanggung jawab aparatur negara tidak berhenti pada pemberian layanan saja, tetapi juga pada kewajiban untuk mempertanggungjawabkan tindakan mereka secara hukum. Dengan demikian, peran aparatur negara harus dipahami secara komprehensif: mereka adalah pelaksana kebijakan, pelindung hak asasi warga, dan sekaligus pihak yang dapat dimintai pertanggungjawaban jika lalai dalam menjalankan fungsi tersebut.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur negara memiliki tiga tanggung jawab utama yang saling terkait. Pertama, sebagai pelaksana administrasi publik, mereka harus memastikan bahwa birokrasi berjalan efektif, efisien, dan sesuai hukum. Kedua, dalam kewajiban memberikan pelayanan publik, mereka harus menjadikan SPM sebagai ukuran objektif yang mengikat dan melindungi hak masyarakat. Ketiga, bila terjadi pelanggaran berupa maladministrasi atau pelanggaran Hak Asasi Manusia, aparatur harus siap menghadapi konsekuensi hukum baik secara administratif, perdata, maupun pidana. Dengan kerangka demikian, jelas bahwa keberadaan aparatur negara tidak sekadar menjalankan roda pemerintahan, tetapi juga menjadi pilar utama perlindungan hak asasi manusia dalam ranah pelayanan publik.

#### **4. Studi Kasus Maladministrasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Di Sumatera Selatan**

Kasus Maladministrasi PPDB di Sumatera Selatan menyingkap persoalan serius dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam konteks Hukum Administrasi Negara dan Perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM) di sector pendidikan, PPDB sejatinya merupakan bagian dari pelayanan publik yang diatur oleh negara, sehingga seluruh prosesnya harus tunduk pada prinsip transparansi, akuntabilitas, non-diskriminasi, serta kepastian hukum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Penyelenggara pendidikan, baik Kepala Dinas Pendidikan maupun kepala sekolah, berkewajiban memastikan setiap calon peserta didik diperlakukan secara adil sesuai dengan prosedur resmi yang berlaku. Namun, ketika terdapat praktik manipulasi data, penyalahgunaan wewenang, ataupun intervensi pejabat untuk kepentingan tertentu, maka hal tersebut bukan hanya melanggar prinsip administrasi pemerintahan yang baik, tetapi juga berpotensi mencederai hak fundamental anak bangsa untuk memperoleh pendidikan yang baik dan layak.

Kasus ini bermula dari munculnya permasalahan pada masa pengumuman hasil PPDB SMA Negeri di Kota Palembang tahun ajaran 2024/2025. Sejumlah Orangtua mengajukan protes karena menemukan banyak sekali kejanggalan, misalnya anak mereka yang memiliki nilai tinggi justru dinyatakan tidak lolos, sementara peserta lain dengan skor lebih rendah dinyatakan bahwa mereka diterima. Kondisi ini menimbulkan dugaan adanya ketidakwajaran dalam sistem seleksi yang seharusnya berbasis prestasi dan zonasi sesuai aturan resmi. Menanggapi banyaknya aduan,

Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan segera melakukan Investigasi Atas Perkara Sendiri (IAPS). Fokus pemeriksaan diarahkan pada jalur prestasi yang diduga menjadi titik rawan manipulasi. Dalam proses investigasi, Ombudsman menemukan adanya perbedaan signifikan antara hasil verifikasi nilai yang dilakukan sekolah dan daftar kelulusan yang diumumkan melalui aplikasi PPDB, Perbedaan ini menjadi indikasi kuat adanya intervensi dalam proses input dan pengolahan data.

Dari hasil pemeriksaan, Ombudsman mengungkapkan fakta mencengangkan berupa adanya sekitar 911 calon peserta didik yang diloloskan melalui mekanisme yang tidak sah. Beberapa kasus bahkan memperlihatkan nama siswa yang tidak pernah mendaftar tetapi muncul sebagai peserta yang diterima. Ada pula kasus dimana peserta dengan skor lebih rendah justru menggantikan posisi calon dengan skor lebih tinggi. Situasi seperti ini menegaskan adanya rekayasa dalam peringkat kelulusan peserta serta dugaan keterlibatan oknum pejabat sekolah dan dinas pendidikan. Dari perspektif hukum administrasi, Ombudsman mengklasifikasikan kejadian tersebut sebagai bentuk maladministrasi yang mencakup:

1. Penyalahgunaan wewenang

Hal ini terjadi apabila pejabat publik (Kepala Dinas Pendidikan dan Kepala Sekolah) menggunakan kekuasaan mereka melampaui batas yang dibenarkan, untuk kepentingan tertentu sehingga prosedur resmi diabaikan. Dimana dalam kasus tersebut termasuk memasukkan calon yang tidak mendaftar, ataupun yang nilai verifikasinya tidak melewati ambang tetapi dinyatakan lolos melalui aplikasi, serta calon dengan nilai lebih tinggi yang dinyatakan gagal.

2. Pengabaian kewajiban pengawasan

Pengabaian pengawasan terjadi ketika instansi yang seharusnya memonitor pelaksanaan PPDB (misalnya Dinas Pendidikan Inspektorat, atau lembaga pengawas lainnya) tidak melakukan tugasnya secara efektif. Dalam kasus ini ditemukan bahwa Dinas Pendidikan tidak cukup melakukan kontrol terhadap pelaksanaan seleksi, verifikasi data, dan penggunaan aplikasi PPDB, sehingga manipulasi ataupun penyimpangan bisa berlangsung. Kurangnya pengawasan ini tentunya membuka ruang bagi penyalahgunaan wewenang dan penyimpangan prosedur, juga mengurangi akuntabilitas karena tidak ada pihak yang segera bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan.

3. Tindakan diskriminatif

Diskriminasi dalam konteks ini berarti perlakuan tidak adil terhadap peserta didik berdasarkan alasan selain kriteria objektif seperti prestasi, wilayah/zona, atau aturan yang ditetapkan. Dalam kasus ini, diskriminasi muncul karena calon yang lebih berprestasi atau memiliki skor lebih tinggi tidak lolos, sementara calon lain yang kurang memenuhi kriteria tetapi memiliki "hubungan" atau intervensi pejabat lolos. Ada juga calon yang tidak mendaftar sama sekali tapi tercantum lolos. Ini menunjukkan perlakuan tidak setara dan tidak adil. Diskriminasi semacam ini akan merusak prinsip nondiskriminasi dalam pelayanan publik dan hak atas pendidikan yang adil. Anak-anak yang seharusnya mendapatkan peluang berdasarkan kemampuan mereka menjadi dirugikan.

Atas temuan tersebut, Ombudsman RI mengeluarkan rekomendasi korektif yang bersifat administratif. Rekomendasi tersebut antara lain meminta peninjauan ulang hasil PPDB jalur prestasi, memberikan sanksi administratif bagi pejabat terkait, memperbaiki sistem aplikasi agar lebih transparan, serta memperkuat mekanisme pengawasan. Rekomendasi ini bertujuan mengembalikan kepastian hukum sekaligus melindungi hak anak didik yang dirugikan. Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan secara terbuka menyatakan kesediaannya menjalankan rekomendasi tersebut. Namun, hasil monitoring Ombudsman menunjukkan implementasinya masih parsial. Beberapa rekomendasi belum dijalankan secara menyeluruh, sehingga Ombudsman menegaskan akan terus memantau hingga perbaikan benar-benar terealisasi.

Jika ditinjau secara yuridis, kasus ini mencerminkan pelanggaran terhadap asas-asas utama dalam Hukum Administrasi Negara, yaitu asas legalitas, kepastian hukum, akuntabilitas, dan asas pemerintahan yang bersih. Kepala dinas dan kepala sekolah sebagai pejabat administrasi publik memiliki kewajiban hukum untuk menjalankan prosedur sesuai peraturan (misalnya Permendikbud Nomor 1 Tahun 2021 dan Keputusan Sekjen Nomor 47/M/2023 tentang PPDB). Ketika aturan ini diabaikan, maka lahirlah tindakan maladministrasi yang dapat dikenai sanksi administratif.

Dari sisi HAM, kasus ini menyangkut pelanggaran terhadap hak atas pendidikan, yang

dijamin dalam UUD 1945 dan berbagai instrumen internasional yang diratifikasi Indonesia. Pendidikan adalah salah satu pelayanan publik yang tidak boleh diskriminatif. Manipulasi PPDB yang menyebabkan siswa berprestasi gagal memperoleh haknya di sekolah negeri favorit jelas melanggar prinsip kesetaraan dan keadilan. Dengan kata lain, maladministrasi dalam PPDB tidak hanya sekadar persoalan tata kelola pemerintahan, tetapi juga bentuk perampasan hak dasar anak bangsa.

### **5. Tantangan dan Hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi**

Sampai saat ini, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks dan juga berlapis, terutama jika dikaitkan dengan pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM). Hambatan-hambatan ini bukan hanya sekedar teknis, melainkan juga menyangkut aspek budaya birokrasi, kesadaran aparatur, penegakan hukum administrasi, partisipasi publik. Keempat aspek ini saling berkaitan dan juga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan negara kepada warganya.

#### **1. Budaya birokrasi yang berbelit-belit**

Persoalan budaya birokrasi yang masih berbelit-belit masih menjadi masalah yang klasik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Budaya birokrasi di Indonesia sering kali menekankan pada prosedur yang panjang, tumpang tindih regulasi, serta mekanisme yang kurang efisien. Praktik birokrasi masih diwarnai oleh kerumitan administrasi, kurangnya transparansi biaya, serta banyaknya syarat administrative yang tidak proporsional. Hal ini tentunya akan berdampak pada lambannya pelayanan, yang pada akhirnya merugikan banyak masyarakat sebagai penerima hak. Budaya yang berorientasi pada proses formal ketimbang hasil pelayanan menciptakan ruang terjadinya maladministrasi, misalnya dalam bentuk penundaan berlarut ataupun terjadinya penyalahgunaan wewenang, Secara Hak Asasi Manusia, kondisi seperti ini jelas melanggar prinsip aksesibilitas dan efektivitas, sebab hak warga untuk mendapatkan pelayanan publik yang cepat dan adil tidak akan dapat terpenuhi secara optimal.

#### **2. Kurangnya kesadaran aparatur terhadap nilai-nilai HAM**

Hal ini juga menjadi hambatan serius. Walaupun kerangka hukum tentang pelayanan publik dan Hak Asasi Manusia sudah relative lengkap, tetapi tidak semua aparatur memahami implikasinya dalam praktik kerja. Aparatur masih sering kali memandang pelayanan publik hanya sebagai tugas administrative tanpa melihatnya sebagai instrument perlindungan hak warga negara. Mindset aparatur cenderung menekankan pada kepatuhan prosedural ketimbang prinsip melayani masyarakat. Akibatnya, muncul lah pelayanan yang diskriminatif, tidak ramah terhadap kelompok rentan, dan sering kali tidak menghormati martabat manusia, Hambatan ini berakar pada lemahnya pendidikan Hak Asasi Manusia di lingkungan birokrasi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta rendahnya integritas nilai-nilai Hak Asasi Manusia dalam standar operasional pelayanan. Tanpa kesadaran yang memadai, aparatur negara berisiko mengulangi pola birokratis yang tidak adaptif terhadap tuntutan keadilan sosial dan perlindungan Hak Asasi Manusia.

#### **3. Lemahnya penegakan Hukum Administrasi Negara**

Hukum Administrasi seharusnya menjadi instrumen utama untuk mengontrol penyelenggaraan pelayanan publik, mencegah penyalahgunaan wewenang, serta melindungi hak warga negara dari maladministrasi. Namun, dalam praktik ataupun pelaksanaannya, penegakan hukum administrasi sering kali tidak konsisten. Contohnya seperti lemahnya penegakan hukum dalam konteks izin usaha pengelolaan pasar rakyat. Banyak pengelola pasar yang melanggar aturan, tetapi sanksi tidak dijalankan secara efektif. Hal tentu saja menggambarkan bagaimana pengawasan yang lemah dan tindakan korektif yang lambat berdampak pada menurunnya kepastian hukum. Kelemahan ini juga terlihat pada sector pelayanan publik lainnya misalnya seperti perizinan adan kependudukan, dimana ketidakjelasan pelaksanaan aturan mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh perlindungan yang semestinya. Secara normatif, kelemahan ini menunjukkan bahwa hak masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum yang adil sebagaimana dijamin dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 belum sepenuhnya terimplementasi dengan baik.

#### **4. Minimnya partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan**

Hal ini menjadi faktor penghambat yang signifikan dikarenakan partisipasi publik merupakan salah satu prinsip fundamental dalam demokrasi, dimana masyarakat tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga memiliki peran dalam hal mengawasi dan mengoreksi penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, mengungkap masih banyaknya masyarakat yang

belum berpartisipasi aktif karena saluran pengaduan kurang transparan, birokrasi tidak responsif terhadap kritik, dan adanya kecenderungan defensif dari aparaturnya ketika mendapat masukan. Akibatnya, masyarakat cenderung apatis dan membiarkan pelanggaran pelayanan publik berlangsung kontrol yang efektif. Hal ini mengurangi daya tekan sosial terhadap birokrasi, sehingga praktik maladministrasi lebih rentan terjadi. Padahal, keterlibatan publik dalam pengawasan bukan hanya sarana demokratisasi, tetapi juga bagian dari jaminan Hak Asasi Manusia agar masyarakat memiliki ruang untuk memperjuangkan haknya atas pelayanan publik yang adil.

Secara keseluruhan, keempat hambatan ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari ideal sebagai instrumen perlindungan Hak Asasi Manusia. Budaya birokrasi yang kaku, rendahnya kesadaran aparaturnya terhadap nilai Hak Asasi Manusia, lemahnya penegakan hukum administrasi negara, serta minimnya partisipasi publik membentuk lingkaran permasalahan yang saling memperkuat. Untuk memutus rantai masalah ini, diperlukan reformasi birokrasi yang lebih mendalam, penguatan pendidikan Hak Asasi Manusia bagi aparaturnya, konsistensi penegakan hukum administrasi negara, dan mekanisme partisipasi publik yang lebih inklusif. Tanpa langkah-langkah ini, sulit membayangkan pelayanan publik dapat berfungsi sebagai instrumen nyata perlindungan dan pemenuhan Hak Asasi Manusia.

#### D. Kesimpulan

Hukum Administrasi Negara memiliki posisi sentral sebagai instrumen utama untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia. Melalui penerapan asas legalitas, akuntabilitas, proporsionalitas, dan keterbukaan, hukum administrasi berfungsi mengendalikan setiap tindakan pemerintahan agar tetap berada dalam koridor hukum dan tidak menimbulkan pelanggaran terhadap hak-hak dasar warga negara. Perlindungan hak asasi manusia tidak dapat dipisahkan dari tata kelola pelayanan publik yang baik, karena hanya dengan birokrasi yang transparan, efisien, dan bertanggung jawab, negara dapat memenuhi kewajibannya dalam menghormati, melindungi, serta memenuhi hak-hak masyarakat. Dengan demikian, penguatan hukum administrasi negara merupakan langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan, berintegritas, dan berorientasi pada perlindungan hak asasi manusia.

#### E. Daftar Pustaka

- Abdullah, C., Nurasakina, D & Roy M. M., (2025). *Transformasi Digital dan Hak atas Privasi : Tinjauan Kritis Pelaksanaan UU Perlindungan Data Pribadi (PDP) Tahun 2022 di Era Big Data*. Amandemen: Jurnal Ilmu Pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia. (2), 233-241
- Adam, Desi Purnani & Putu Della P. N. 2025. *Asas Yuridikitas : Penegakan Hukum Dengan Prinsip Keadilan*. Jurnal Yusthima (05)
- Argiansyah, Hikmal Yusuf & M. Rizki Y. P. (2024). *Analisis Hukum Hak Atas Privasi Dan Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Perspektif Hak Asasi Manusia*. Jurnal Hukum Pelita. Jurnal Hukum Pelita (5), 61-75
- Hardiyanto, Sandi Pratama. (2023). *Perspektif dalam Keterbukaan, Transparansi, Proporsional, dan Penegakan Hukum pada Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*. Perspektif Hukum. Jurnal Hukum Perspektif Hukum Hangtuh (23), 262-283
- Listiani, Wini. (2025). *Penyimpangan Pelayanan Publik dalam Pendidikan: Studi Kasus Maladministrasi PPDB Oleh Kepala Dinas Pendidikan Dan Kepala Sekolah Di Sumatera Selatan*. Jurnal Pustaka Cendekia (1)
- Nurmawan. Et al. (2021). *Budaya Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Jurnal Inovasi Penelitian (2).
- Purba, Okto Hebron. (2025). *Analisis Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Drs. H. Amri Tambunan Lubuk Pakam*. Jurnal Medistra Medical (2).
- Putra, Hendra G. (2014). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Jurnal Akuntansi (2)

- Renawati, Anggi. Et al. (2025). *Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang Pelayanan Kesehatan Hipertensi di Puskesmas X Kabupaten Malang*. *Tropical Public Health Journal*. Jurnal Tropical Health (5), 36-45
- Rohayatin, Titin. Et al. (2017). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*. Jurnal Caraka Prabu (01).
- Sari, Indah. (2025). *Legalitas Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pengambilan Tindakan Diskresi Oleh Pemerintah*. Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jurnal Universitas Suryadarma (15).
- Setiawan, Andi. (2023). *Implementasi Pencegahan Maladministrasi Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesi*. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, (2).
- Sitorus, Rolib., Joy Zaman F. S & Ricky B. (2025). *Kendala Pelaksanaan Perlindungan Data Pribadi*. Jurnal Konsep Ilmu Hukum (5).
- Syahputri, Febriani Dwi & Najamudin. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik (8)
- Ticoalu, N.M., Massie, C. Dj & Pinori, J.J. (2023). *Analisis Yuridis Terhadap Transparansi Pemerintah Dalam Penyelesaian Kasus Hak Asasi Manusia (HAM) Di Indonesia*. Jurnal Lex Administratum (XI).
- Zuliah, Azmiati & Mhd. Asri P. (2020). *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia*. Jurnal Ilmiah Penelitian (I)