

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 4, May 2025, P. 280-285
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15492286>

Analisis Pemenuhan Hak Konstitusional Warga Negara dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Akun Tiktok Sesilia Yovani Saragih

Siti Hadriyani, Eka Santi Simarmata, Gita Jesica Panjaitan, Gusnadi Nugraha, Muhammad Diki
Alfiandra, Raja Ardika, Hamdi Abdullah Hasibuan
Universitas Negeri Riau

Abstract

This research analyzes the gap between the guarantee of constitutional rights in public services and the reality of their implementation in the field, using a case study of Sesilia Yovani Saragih's viral TikTok video about her experience in obtaining an electronic ID card. The video exposes how a supposedly simple administrative procedure turns into a bureaucratic process that is complicated, non-transparent, and contains illegal levies. Using a qualitative approach with a case study method, this research integrates juridical analysis of the 1945 Constitution, Law No. 25 of 2009, and Law No. 24 of 2013, as well as thematic analysis of social media content and public response. The findings show that there are still violations of citizens' rights in the form of inequality of access, administrative discrimination, and low quality of public services. The root of the problem is identified in structural, cultural, and weak law enforcement factors. The research recommends comprehensive reform through the preparation of clear standard operating procedures, strengthening the supervisory system, increasing service transparency, strict law enforcement against corrupt practices, and implementing digital transformation centered on the needs of the community. These efforts are expected to realize the fulfillment of citizens' constitutional rights in public services optimally.

Keywords: *public services, constitutional rights, social media, illegal levies, bureaucratic reform, population administration*

Abstrak

Penelitian ini menganalisis kesenjangan antara jaminan hak konstitusional dalam pelayanan publik dan realitas implementasinya di lapangan, dengan menggunakan studi kasus viral TikTok Sesilia Yovani Saragih tentang pengalaman pengurusan KTP elektronik. Video tersebut mengekspos bagaimana prosedur administratif yang seharusnya sederhana berubah menjadi proses birokratis yang rumit, tidak transparan, dan mengandung praktik pungutan liar. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini mengintegrasikan analisis yuridis terhadap UUD 1945, UU No. 25 Tahun 2009, dan UU No. 24 Tahun 2013, serta analisis tematik konten media sosial dan respons publik. Temuan menunjukkan masih terjadinya pelanggaran hak warga negara berupa ketidaksetaraan akses, diskriminasi administratif, dan rendahnya kualitas pelayanan publik. Akar permasalahan teridentifikasi pada faktor struktural, kultural, dan lemahnya penegakan hukum. Penelitian merekomendasikan reformasi komprehensif melalui penyusunan standar operasional prosedur yang jelas, penguatan sistem pengawasan, peningkatan transparansi layanan, penegakan hukum yang tegas terhadap praktik korupsi, dan implementasi transformasi digital yang berpusat pada kebutuhan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat mewujudkan pemenuhan hak konstitusional warga negara dalam pelayanan publik secara optimal.

Kata kunci: *pelayanan publik, hak konstitusional, media sosial, pungutan liar, reformasi birokrasi, administrasi kependudukan*

Article Info

Received date: 29 April 2025

Revised date: 05 May 2025

Accepted date: 18 May 2025

PENDAHULUAN

Setiap warga negara pada dasarnya memiliki hak konstitusional untuk memperoleh pelayanan publik yang layak, adil, dan manusiawi. Hak ini dijamin secara eksplisit dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagai bagian dari upaya negara mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Pertiwi 2023). Namun demikian, implementasi dari hak tersebut tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya. Dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia

kerap menghadirkan tantangan tersendiri bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berada di lapisan bawah dan bergantung pada layanan dasar dari aparat pemerintah. Proses pelayanan yang semestinya sederhana justru sering kali dibumbui oleh birokrasi yang rumit, informasi yang membingungkan, hingga praktik pungutan liar yang menyusahkan.

Kisah Sesilia Yovani Saragih yang diunggah melalui akun TikTok-nya dan menjadi viral dengan lebih dari 4,8 juta penayangan merupakan salah satu potret nyata dari problematika pelayanan publik tersebut. Dalam video tersebut, Sesilia menceritakan pengalamannya yang penuh perjuangan dalam mengubah foto pada KTP elektroniknya—sebuah kebutuhan administratif yang semestinya bisa diselesaikan dengan cepat dan mudah. Namun, dalam kenyataannya, ia harus menghadapi petugas yang tidak konsisten, sistem layanan yang tidak siap, dan bahkan merasa dipaksa memberikan "uang pelicin" sebesar Rp150.000 demi kelancaran proses (Damar 2023). Pengalaman ini bukan hanya tentang satu individu, melainkan mencerminkan realitas yang dihadapi banyak warga negara lainnya yang mungkin tidak terdokumentasikan atau tidak memiliki keberanian untuk bersuara.

Riuhnya respons publik terhadap video tersebut, yang tercermin dari ratusan ribu komentar dan dukungan dari warganet, menegaskan bahwa apa yang dialami Sesilia adalah pengalaman kolektif. Ketika warga merasa dipinggirkan oleh sistem pelayanan yang lamban, tidak adil, dan tidak transparan, maka kepercayaan terhadap negara pun perlahan runtuh. Hal ini menunjukkan bahwa upaya reformasi birokrasi yang telah digalakkan selama bertahun-tahun belum sepenuhnya menyentuh lapisan paling dasar dari penyelenggaraan pelayanan publik (Rifky 2021). Bahkan di era digital saat ini, di mana teknologi semestinya menjadi sarana percepatan dan efisiensi, justru sering kali menjadi penghambat karena sistem yang belum matang dan aparat yang belum siap (Daraba et al. 2023).

Melalui artikel ini, penulis berangkat dari kepedulian terhadap pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara dalam pelayanan publik, khususnya di sektor administrasi kependudukan. Penelitian ini menjadikan pengalaman Sesilia sebagai studi kasus untuk mengidentifikasi secara mendalam kesenjangan antara kebijakan dan realitas implementasi pelayanan publik. Selain itu, artikel ini juga berupaya mengungkap faktor-faktor struktural, kultural, dan kelemahan implementasi hukum yang menyebabkan kesenjangan tersebut, serta menawarkan rekomendasi perbaikan berbasis prinsip keadilan, transparansi, dan kesetaraan. Fokus utama penelitian dibatasi pada proses pelayanan perubahan data KTP elektronik sebagai bagian dari sistem administrasi kependudukan, dengan pendekatan ilmu kewarganegaraan sebagai kerangka analisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara hukum normatif dan empiris dengan metode studi kasus kualitatif (Abduh et al. 2023). Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam dinamika pelayanan publik dalam konteks nyata, khususnya berdasarkan pengalaman Sesilia Yovani Saragih yang viral melalui media sosial TikTok. Melalui studi kasus ini, peneliti berupaya memahami secara komprehensif praktik pelayanan publik di lapangan, mengidentifikasi pola interaksi antara warga dan birokrasi, serta menemukan celah-celah dalam implementasi kebijakan yang kerap tidak tertangkap oleh pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga menyoroti relasi kekuasaan dan ketimpangan akses dalam pelayanan administrasi publik. Sumber data yang digunakan mencakup data primer dan sekunder. Data primer meliputi video TikTok unggahan Sesilia (yang ditonton lebih dari 4,8 juta kali dan mendapat ribuan komentar) serta analisis terhadap respons publik melalui komentar warganet. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Permendagri No. 7 Tahun 2019, serta literatur ilmiah yang relevan. Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan: analisis tematik dan analisis yuridis-normatif. Analisis tematik dilakukan dengan mengidentifikasi isu-isu utama dari konten video dan komentar warganet melalui proses pengkodean (*coding*), pengelompokan (*clustering*), dan penafsiran (*interpretation*). Sedangkan analisis yuridis-normatif digunakan untuk mencocokkan temuan lapangan dengan norma hukum guna mengidentifikasi kesenjangan antara apa yang seharusnya (*das sollen*) dan kenyataan di lapangan (*das sein*). Untuk memastikan validitas dan keandalan data, peneliti juga melakukan triangulasi data dari berbagai sumber (Susanto, Risnita, and Jailani 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tanggal 18 April 2025, jagat maya Indonesia dikejutkan oleh unggahan video dari akun TikTok @Sesilia Yovani Saragih. Video berjudul "**Drama Ubah Foto KTP**" ini sontak viral, ditonton lebih dari 4,8 juta kali, disukai 324 ribu pengguna, dikomentari 12.454 kali, dan dibagikan sebanyak 7.176 kali. Di balik angka-angka fantastis ini, terselip kisah nyata seorang warga yang berjuang menuntut hak dasarnya: identitas yang sah dan layak dalam bentuk KTP.

Perjalanan Mengurus KTP

Semua bermula dari kebutuhan sederhana: Sesilia ingin mengganti foto pada KTP-nya yang tak lagi dikenali oleh aplikasi digital tertentu. "*Kalau nggak karena perlu, aku nggak ke sini deh,*" keluh Sesilia membuka ceritanya—nada frustrasinya mencerminkan betapa berat langkah yang harus diambil hanya untuk urusan administratif yang seharusnya sederhana.

Langkah pertamanya adalah mendatangi kantor kecamatan setempat. Di sana, sempat tumbuh harapan karena petugas menjanjikan akan memproses perubahan foto. Untuk memperlancar proses, Sesilia bahkan mengeluarkan uang Rp150.000—sebuah praktik yang mengindikasikan pungutan liar, namun kerap dianggap lumrah. Sayangnya, hasil yang diterima tak sesuai harapan. Bukannya diganti, fotonya hanya "*diperjelas*". Kecewa dan bingung, Sesilia lalu diarahkan untuk mengurus ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil).

Tantangan Birokrasi

Tidak ingin menyerah, Senin berikutnya Sesilia menempuh perjalanan sejauh 25 kilometer menuju kantor Dukcapil. "Buat aku yang jarang keluar rumah, ini lumayan jauh," tuturnya, sambil menyebut ongkos ojek online yang cukup menguras dompet. Namun sesampainya di sana, ia malah ditolak—pelayanan untuk warga dari kecamatannya hanya tersedia setiap hari Jumat. Dengan kecewa, ia pun harus pulang dan menunggu hari yang ditentukan.

Datanglah hari Jumat. Dengan semangat baru, Sesilia kembali ke Dukcapil. Tapi tantangan kembali menghadang: sistem layanan *offline*. "*Jaringannya offline, disuruh nunggu, katanya dari pusat—dari Kementerian,*" keluhnya menirukan penjelasan petugas. Frustrasi tak terbendung, hingga Sesilia mengungkapkan perasaannya: "Kesabaran saya setipis tisu dibagi 100."

Di ujung harapan, ia diarahkan ke loket 8—yang ternyata tidak ada. Setelah berkeliling dengan bingung, ia akhirnya menemukan petugas di loket 5. Videonya pun berakhir di situ, meninggalkan tanda tanya: apakah akhirnya foto KTP-nya berhasil diubah atau tidak?

Respons Publik

Kisah Sesilia bukan rekayasa. Ini adalah cermin nyata dari pergulatan warga biasa saat menghadapi sistem birokrasi yang berbelit dan kurang responsif. Viralitas videonya bukan sekadar fenomena internet—namun bukti bahwa ribuan orang merasa senasib. Komentar-komentar yang membanjiri unggahan tersebut mayoritas berisi pengalaman serupa, curahan frustrasi, dan solidaritas. Peristiwa ini pun menjadi sorotan tajam terhadap problem mendasar dalam pelayanan publik di Indonesia: akses yang tidak merata, prosedur yang membingungkan, dan birokrasi yang kerap kali mematahkan semangat warganya.

Analisis Pelanggaran Hak Konstitusional

Pelanggaran terhadap UUD 1945

1. Pasal 28D ayat (1): Hak atas Kepastian Hukum dan Perlakuan yang Sama

Setiap warga negara berhak atas jaminan hukum yang adil dan perlakuan yang setara. Dalam kasus Sesilia, harapan ini runtuh. Ia harus mengalami proses pelayanan publik yang membingungkan, tidak transparan, dan tidak konsisten. Dari diarahkan ke loket 8 yang tidak ada, hingga kebijakan pembagian hari pelayanan tanpa dasar hukum yang jelas—semuanya mencerminkan abainya prinsip keadilan dan kepastian hukum yang semestinya dilindungi konstitusi (Yuliani 2016).

2. Pasal 28D ayat (3): Hak atas Kesempatan yang Sama dalam Pemerintahan

Membatasi layanan berdasarkan asal kecamatan tanpa dasar hukum menutup akses setara bagi warga. Sesilia, yang menempuh perjalanan 25 km dan mengeluarkan biaya transportasi besar, pada akhirnya tidak memperoleh layanan yang seharusnya mudah diakses oleh semua (Hanif

Achmad Rasyid Jauhari, Jauhari, and Ginanjar 2023). Ini jelas bentuk diskriminasi administratif yang melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap negara.

3. Pasal 28H ayat (2): Hak atas Kemudahan dan Kesetaraan Akses

Undang-undang menjamin hak setiap orang untuk memperoleh pelayanan dengan mudah.

Namun, yang Sesilia hadapi justru kebalikannya: birokrasi berbelit, sistem tidak siap saat *online* terganggu, dan pungutan liar sebesar Rp150.000. Semua ini menjauhkan warga negara dari keadilan sosial yang dijanjikan konstitusi.

Pelanggaran terhadap UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1. Pasal 4: Pelanggaran Prinsip-Prinsip Pelayanan

Undang-undang ini menekankan prinsip seperti keadilan, kemudahan, transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas (Rianda, Andri, & Roni, 2021). Namun, dalam kasus Sesilia, hampir semua prinsip ini terabaikan:

- Informasi tidak jelas, layanan yang seharusnya sederhana malah membingungkan.
- Pembedaan pelayanan berdasarkan kecamatan tanpa dasar hukum yang valid.
- Pungli dan pengalihan tanggung jawab, menandakan kurangnya profesionalitas dan akuntabilitas.
- Sistem pelayanan yang lamban dan jauh dari prinsip kemudahan, sangat merugikan masyarakat.

2. Pasal 15: Ketiadaan Standar Pelayanan

Instansi wajib menyediakan standar pelayanan yang jelas. Namun kenyataannya, tidak ada SOP yang pasti, dan petugas memberikan informasi berbeda-beda. Hal ini bukan hanya membingungkan, tetapi juga mencederai hak masyarakat atas pelayanan yang transparan dan tertib.

3. Pasal 34: Larangan Memberikan Layanan Tanpa Dasar Hukum

Permintaan uang tanpa dasar hukum, sebagaimana dialami Sesilia, termasuk pelanggaran serius. Uang yang diminta untuk "mempermudah proses" adalah praktik korupsi kecil (pungli) yang sangat merusak integritas pelayanan publik (Salipu 2023).

Pelanggaran terhadap UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

1. Pasal 79A: Pelayanan Dokumen Kependudukan Harus Gratis

UU secara tegas menyatakan bahwa seluruh pelayanan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya. Permintaan uang Rp150.000 dari Sesilia adalah pelanggaran nyata, bahkan jika terjadi di tingkat kecamatan.

2. Pasal 87A: Larangan Meminta atau Menerima Biaya

Tindakan petugas yang meminta bayaran bisa dijerat pidana (Syahril and Sitabuana 2021). Ini bukan hanya pelanggaran etika, tetapi juga tindak pidana dengan ancaman hukuman hingga 6 tahun penjara.

3. Pasal 58: Pelayanan Harus Profesional

Tidak siapnya sistem offline, tidak adanya rencana cadangan saat sistem online terganggu, serta perlakuan tidak konsisten menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum dijalankan secara profesional. Ini menciptakan frustrasi dan memperburuk persepsi publik terhadap pelayanan negara.

Kesenjangan Antara Regulasi dan Realita

Norma Hukum vs. Implementasi

Secara normatif, negara melalui berbagai peraturan—mulai dari UUD 1945 hingga Undang-Undang Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan—telah menjamin bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik yang adil, tanpa biaya, mudah diakses, dan dilaksanakan secara profesional. Ini bukan sekadar janji, melainkan amanat konstitusi dan hukum yang berlaku. Namun, realita di lapangan jauh dari harapan tersebut. Kasus Sesilia Yovani Saragih memperlihatkan bagaimana layanan publik:

- Dibatasi secara administratif tanpa dasar hukum yang sah (misalnya, pembagian hari layanan berdasarkan kecamatan),
- Dikenakan biaya tidak resmi (pungli), yang jelas dilarang oleh undang-undang,
- Dilaksanakan dengan prosedur yang tidak transparan, penuh kebingungan, dan tidak terstandarisasi.

Ketika aturan hukum hanya berhenti di atas kertas (Fadjar Trisakti et al. 2022) masyarakat yang seharusnya menjadi penerima manfaat malah harus berjuang keras hanya untuk mendapatkan hak dasarnya.

Dampak terhadap Kepercayaan Publik

Pelayanan publik adalah wajah negara di mata rakyat. Ketika pelayanan ini dijalankan secara semrawut, tidak adil, atau bahkan merugikan, maka yang tercoreng bukan hanya institusi teknis, tapi juga kepercayaan masyarakat terhadap negara itu sendiri (Ibhar et al. 2022).

Ketika warga merasa dipersulit, diabaikan, atau bahkan diperas dalam proses mendapatkan layanan, mereka akan mulai meragukan keberpihakan pemerintah (Ni Wayan Desi Budha Jayanti 2023). Lama-kelamaan, ini menciptakan jarak yang lebar antara rakyat dan negara, memperkuat sikap apatis, bahkan sinis terhadap segala bentuk birokrasi. Dan ketika kepercayaan runtuh, maka tidak ada sistem hukum dan pemerintahan yang benar-benar dapat berjalan efektif.

Efektivitas Birokrasi Terancam

Birokrasi yang baik adalah birokrasi yang melayani, bukan yang menyulitkan. Sayangnya, kesenjangan antara regulasi dan pelaksanaan membuka celah munculnya praktik-praktik menyimpang seperti:

1. Korupsi kecil (petty corruption) dalam bentuk pungutan liar atau "uang pelicin",
2. Perlakuan diskriminatif terhadap warga berdasarkan lokasi atau kemampuan ekonomi,
3. Pelecehan terhadap prosedur hukum, di mana aturan hanya menjadi formalitas tanpa makna.

Dalam jangka panjang, hal ini akan merusak fondasi birokrasi kita. Semangat warga untuk berpartisipasi dalam pemerintahan—baik melalui pemilu, forum warga, ataupun layanan digital—akan menurun drastis. Masyarakat akan lebih memilih jalan pintas atau bahkan menghindari birokrasi sama sekali, karena sudah tidak percaya lagi bahwa negara hadir untuk mereka.

Faktor-Faktor Penyebab Kesenjangan

Faktor Struktural

1. Ketiadaan SOP yang jelas dan terstandarisasi dalam prosedur pengurusan perubahan KTP
2. Lemahnya koordinasi antar lembaga antara kecamatan dan Dukcapil
3. Keterbatasan infrastruktur digital yang tidak memiliki sistem cadangan ketika jaringan bermasalah
4. Regulasi yang tumpang tindih dan interpretasi yang beragam oleh petugas lapangan

Faktor Kultural

1. Budaya pelayanan yang tidak berorientasi pada warga negara
2. Normalisasi praktik pungutan liar sebagai bagian dari "biaya administrasi"
3. Minimnya literasi hukum masyarakat tentang hak-hak mereka dalam pelayanan publik
4. Ketidakterbacaan warga dalam menghadapi otoritas birokrasi

Faktor Implementasi Hukum

1. Lemahnya pengawasan internal dalam lembaga pelayanan publik
2. Minimnya sanksi terhadap pelanggaran prosedur pelayanan publik
3. Tidak tersedianya mekanisme pengaduan yang efektif dan responsif
4. Tidak adanya evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan publik dari perspektif warga negara

SIMPULAN

Studi kasus viral TikTok Sesilia Yovani Saragih menjadi cermin nyata kesenjangan antara jaminan konstitusional dan realitas pelayanan publik di Indonesia. Kasus ini mengungkapkan berbagai pelanggaran hak warga negara dalam bentuk pungutan liar, prosedur yang membingungkan, sistem digital yang tidak siap, serta kebijakan diskriminatif tanpa dasar hukum.

Kesenjangan ini disebabkan oleh kombinasi faktor struktural (ketiadaan SOP yang jelas, lemahnya pengawasan), faktor kultural (budaya birokrasi yang permisif terhadap pungutan liar), dan kelemahan implementasi hukum (lemahnya penegakan aturan). Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan reformasi komprehensif yang mencakup perbaikan SOP, penguatan transparansi, penegakan hukum, dan transformasi digital yang humanis.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pemenuhan hak konstitusional warga negara dalam pelayanan publik bukan lagi sekadar janji di atas kertas, melainkan kenyataan yang dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

REFERENSI

- Abduh, Muhammad, Tri Alawiyah, Gio Apriansyah, Rusdy Abdullah, And M Win Afgani. 2023. "Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer Survey Design : Cross Sectional Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3(1): 31–39.
- Damar, Ario. 2023. "Pendekatan Pencegahan Korupsi Skala Kecil (Petty Corruption) Pada Sektor Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal Impresi Indonesia* 2(5): 407–17. Doi:10.58344/Jii.V2i5.2441.
- Daraba, Dahyar, Rudi Salam, Indra Dharma Wijaya, Aris Baharuddin, Denok Sunarsi, And Bustamin Bustamin. 2023. "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia." *Jurnal Pallangga Praja (Jpp)* 5(1): 31–40. Doi:10.61076/Jpp.V5i1.3428.
- Fadjar Trisakti, Adnin Dikeu Dewi Berliana, Al Bukhori, And Alya Fitr. 2022. "Transparansi Dan Kepentingan Umum." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19(1): 29–38. Doi:10.54783/Dialektika.V19i1.61.
- Hanif Achmad Rasyid Jauhari, Mujahid Sirorth Rasyid Jauhari, And Sunandie Eko Ginanjar. 2023. "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pegawai Kantor Kelurahan Lingsari." *Administraus* 7(1): 1–10. Doi:10.56662/Administraus.V7i1.173.
- Ibhar, Muhalida Zia, Nurmala Sari, Lili Suryani, And Tengku Cantika Putri. 2022. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Kampai." *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis* 4(2): 41–47.
- Ni Wayan Desi Budha Jayanti. 2023. "Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Public Governance Di Indonesia." *Journal Of Contemporary Public Administration (Jcpa)* 3(2): 51–58. Doi:10.22225/Jcpa.3.2.2023.51-58.
- Pertiwi. 2023. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Responsif Gender." *Journal Of Gender Equality Disability Social Inclusion And Children* 1(1): 39–46. Doi:10.61511/Jgedsic.V1i1.2023.170.
- Rifky, Imam Pratama. 2021. "Kesejahteraan Masyarakat Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Studi Di Wilayah Hukum Kelurahan Rejosari)." *Jurnal Esensi Hukum* 3(2): 158–69.
- Salipu, M. Rendra. 2023. "Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Sebagai Bentuk Penyalahgunaan Wewenang Melalui Saber Pungli." *Jurnal Hukum Progresif* 11(1): 13–22. Doi:10.14710/Jhp.11.1.13-22.
- Susanto, Dedi, Risnita, And M. Syahran Jailani. 2023. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah." *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora* 1(1): 53–61. Doi:10.61104/Jq.V1i1.60.
- Syahril, Shintamy Nesycha, And Tundjung Herning Sitabuana. 2021. "Perlindungan Hukum Atas Praktik Pungutan Liar Di Kantor Pelayanan Publik." *Prosiding Senapenmas*: 1423. Doi:10.24912/Psenapenmas.V0i0.15214.
- Yuliani, Erlin Triartha. 2016. "Perbandingan Antara Konsep Fiktif Negatif Dalam Uu 5 Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara Dengan Konsep Fiktif Positif Dalam Uu 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan." 6(1): 1–23.