



## Perlindungan Konsumen dalam Layanan Umum: Analisis Regulasi dan Implementasi Kebijakan terhadap Hak-Hak Konsumen

### *Consumer Protection in Public Services: An Analysis Of Regulation and Policy Implementation on Consumer Rights*

Ana Mar'atus Safitri<sup>1</sup>, Latifatus Safi'iyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro, Jl Jendral Ahmad Yani No.10, Jambean, Sukorejo, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur, Email; [anamaratus6790@gmail.com](mailto:anamaratus6790@gmail.com);

<sup>2</sup> Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro, Jl Jendral Ahmad Yani No.10, Jambean, Sukorejo, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur, Email; [tifasyafii@gmail.com](mailto:tifasyafii@gmail.com)

**Abstrak:** Perlindungan konsumen dalam layanan umum merupakan bagian penting dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis regulasi perlindungan konsumen serta implementasi kebijakan yang mendukung pemenuhan hak-hak konsumen di bidang layanan publik. Permasalahan yang dikaji adalah sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan perlindungan efektif dan bagaimana kebijakan diimplementasikan dalam praktik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum melalui UU Perlindungan Konsumen dan UU Pelayanan Publik telah tersedia, pelaksanaannya masih menghadapi kendala serius, antara lain lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran konsumen, tumpang tindih kewenangan antarinstansi, serta belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penguatan substansi regulasi, peningkatan kapasitas lembaga pengawas, penyederhanaan prosedur pengaduan, penerapan sanksi yang lebih tegas, serta strategi edukasi konsumen yang berkesinambungan guna mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif, inklusif, dan berkeadilan dalam layanan umum.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Layanan Umum, Regulasi, Hak-Hak Konsumen, Kebijakan

**Abstract:** Consumer protection in public services is a crucial element in ensuring justice and legal certainty for the public. This study aims to analyze consumer protection regulations and the implementation of policies supporting the fulfillment of consumer rights in public services. The research problem addressed is the extent to which existing regulations provide effective protection and how policies are implemented in practice. The research method used is normative juridical with a statutory and case study approach. The results show that although a legal framework through the Consumer Protection Law and Public Service Law is in place, its implementation still faces serious obstacles, including weak supervision, low consumer awareness, overlapping authority between agencies, and suboptimal dispute resolution mechanisms. This situation has created a gap between legal norms and practice in the field. Therefore, this study recommends strengthening the substance of regulations, increasing the capacity of supervisory agencies, simplifying complaint

*procedures, applying more stringent sanctions, and implementing continuous consumer education strategies to realize effective, inclusive, and equitable consumer protection in public services.*

*Keywords: Consumer Protection, Public Services, Regulation, Consumer Rights, Policy*

## **1. Pendahuluan**

Perlindungan konsumen dalam layanan umum merupakan elemen fundamental dalam membangun hubungan yang adil antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna. Seiring dengan berkembangnya kebutuhan publik terhadap pelayanan yang berkualitas, negara dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi melalui regulasi yang efektif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, negara berkewajiban melindungi konsumen dari praktik layanan yang merugikan, baik secara administratif maupun substantif (Indonesia, 1999). Namun dalam praktiknya, perlindungan tersebut masih sering menghadapi berbagai tantangan, seperti lemahnya penegakan hukum, ketidakjelasan mekanisme pengaduan, serta rendahnya kesadaran konsumen atas hak-haknya.

Berbagai survei menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan publik masih tergolong rendah. Data dari Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, mencatat bahwa sektor layanan publik, khususnya di bidang kesehatan, pendidikan, dan administrasi kependudukan, masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat terkait kualitas layanan dan perlakuan yang tidak adil (Ombudsman, 2023). Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara regulasi perlindungan konsumen yang ada dan implementasi kebijakan di lapangan. Padahal, layanan publik yang berkualitas dan berkeadilan merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan *good governance* dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi negara (Anggraini et al., 2022). Selain itu, dalam era digital saat ini, pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government* menghadirkan tantangan baru dalam perlindungan konsumen, khususnya terkait aspek keamanan data pribadi dan aksesibilitas layanan di daerah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) (Pratama, 2021).

Selanjutnya, kesenjangan antara ketentuan hukum di tingkat nasional dan pelaksanaannya di daerah semakin memperbesar ketidakmerataan layanan publik. Daerah-daerah dengan keterbatasan sumber daya sering kali tidak mampu mencapai standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan (Mulyani, 2022). Kondisi ini

memperkuat terjadinya ketidakadilan struktural yang berdampak pada lemahnya posisi konsumen dalam mendapatkan layanan publik yang adil dan berkualitas. Penelitian ini menjadi penting mengingat dinamika regulasi layanan publik yang terus berkembang, seperti pengesahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memberikan kerangka hukum lebih rinci mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan (Indonesia, 2009). Namun, permasalahan klasik seperti lemahnya koordinasi antarinstansi, kurangnya monitoring dan evaluasi, serta ketidakjelasan standar pelayanan minimal masih menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang komprehensif tidak hanya terhadap regulasi yang berlaku, tetapi juga implementasi kebijakan di lapangan guna mengevaluasi sejauh mana hak-hak konsumen dalam layanan umum benar-benar terlindungi.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatannya yang menggabungkan analisis regulasi dengan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan, sehingga memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan umum. Penelitian ini juga mengkaji data empiris terkini serta menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis bukti (*evidence-based policy*) untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen di Indonesia.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Metode normatif digunakan untuk menganalisis regulasi perlindungan konsumen dalam layanan umum serta mengevaluasi implementasi kebijakan terkait hak-hak konsumen (Soerjono Soekanto, 2015). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ("UU 8/1999"), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ("UU 25/2009"), serta peraturan pelaksana lainnya yang mengatur standar pelayanan minimal dan mekanisme pengaduan konsumen (Indonesia, 1999, 2009). Selain itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami teori-teori tentang perlindungan konsumen, pelayanan publik, dan implementasi kebijakan publik. Teknis pengumpulan data penelitian ini menggunakan studi kepustakaan (*library research*) dengan mengkaji literatur hukum, jurnal ilmiah, buku referensi, dan laporan resmi lembaga negara seperti Ombudsman

Republik Indonesia dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Adapun sumber penelitian yuridis normatif berupa data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Data primer diperoleh dari UU 8/1999, UU 25/2009, serta peraturan pelaksana lainnya yang mengatur standar pelayanan minimal dan mekanisme pengaduan konsumen. Data sekunder yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan menginterpretasikan isi normatif dari regulasi dan membandingkannya dengan realitas pelaksanaan kebijakan di lapangan. Analisis ini bertujuan untuk menemukan kesenjangan antara norma hukum dan praktik, serta menawarkan rekomendasi perbaikan berbasis hasil penelitian. Dengan metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas regulasi dan implementasi kebijakan dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen di bidang layanan umum.

### **3. Pembahasan**

#### **3.1. Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Layanan Umum**

Perlindungan konsumen dalam bidang layanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa regulasi utama yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen. UU 8/1999 menjadi dasar hukum yang mengatur hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, mendapatkan informasi, memilih, serta hak untuk didengar keluhannya (Indonesia, 1999). Selain itu, lahirnya UU 25/2009 semakin memperkuat kerangka hukum dengan mewajibkan penyelenggara layanan umum untuk menyediakan layanan berdasarkan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas (Indonesia, 2009).

Regulasi tersebut mengharuskan setiap penyelenggara layanan publik untuk menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan menyediakan sarana pengaduan konsumen. Dalam praktiknya, SPM menjadi instrumen penting untuk mengukur kualitas layanan dan perlindungan terhadap konsumen. Namun dalam beberapa kasus, SPM belum sepenuhnya diterapkan dengan konsisten di seluruh sektor layanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah (Rahman & Hukom, 2024). Ketidakteraturan ini berpotensi menimbulkan ketidakadilan dalam perlindungan konsumen, khususnya bagi konsumen yang mengakses layanan di wilayah-wilayah dengan kapasitas kelembagaan yang rendah.

Analisis lebih lanjut terhadap regulasi menunjukkan bahwa meskipun terdapat peraturan turunan, seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, pengawasan terhadap pelaksanaannya masih lemah. Belum terdapat mekanisme sanksi yang cukup tegas bagi penyelenggara layanan publik yang tidak memenuhi standar pelayanan, sehingga menyebabkan pelaksanaan regulasi sering kali hanya bersifat administratif tanpa ada tekanan hukum yang kuat (Rasji & Oktavian, 2023).

Dibandingkan dengan negara lain yang telah menerapkan prinsip *consumer-oriented governance*, regulasi di Indonesia cenderung masih menempatkan konsumen dalam posisi pasif. Penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada kebutuhan akan sosialisasi hak-hak konsumen (Susantri, 2022), sedangkan dalam penelitian ini ditemukan bahwa perbaikan perlu dilakukan pada aspek substansi regulasi, yaitu penguatan mekanisme pengawasan dan sanksi hukum yang efektif.

### **3.2. Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Layanan Umum**

Pelaksanaan perlindungan konsumen dalam sektor layanan umum di Indonesia menunjukkan berbagai tantangan yang kompleks. Berdasarkan hasil studi lapangan, ditemukan bahwa mekanisme pengaduan konsumen, seperti SP4N-LAPOR dan layanan Ombudsman, meskipun sudah tersedia secara nasional, belum sepenuhnya efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah-daerah terpencil dan perbatasan (Ombudsman, 2023). Akses terhadap mekanisme tersebut masih terbatas, baik karena faktor keterbatasan infrastruktur teknologi informasi maupun rendahnya tingkat literasi hukum masyarakat.

Salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas implementasi kebijakan perlindungan konsumen adalah minimnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka atas pelayanan publik. Masyarakat umum sering kali tidak mengetahui bahwa mereka memiliki hak untuk memperoleh layanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan bebas biaya tambahan. Bahkan dalam kondisi di mana konsumen mengetahui hak-haknya, prosedur pengaduan yang panjang, birokratis, dan memakan waktu menjadi hambatan serius dalam mendapatkan pemulihan atau penyelesaian yang adil. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat pengaduan formal dan tingginya angka penyelesaian sengketa yang tidak tercatat.

Penelitian ini menemukan adanya perbedaan mendasar dibandingkan dengan penelitian sebelumnya oleh Susantri (2022) yang lebih menekankan bahwa persoalan utama terletak pada kualitas layanan publik yang masih rendah, seperti keterlambatan layanan, ketidaksesuaian standar pelayanan, dan kurangnya profesionalitas petugas pelayanan. Dalam penelitian ini, temuan yang lebih dominan justru menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan publik mengalami perbaikan di beberapa sektor, persoalan utama bergeser menjadi lemahnya sistem perlindungan konsumen setelah terjadinya pelanggaran hak. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan perlindungan konsumen dalam layanan umum masih bersifat normatif, yaitu berorientasi pada penyusunan standar prosedural semata, tanpa diikuti dengan mekanisme remedial yang kuat dan aksesibel bagi konsumen yang dirugikan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga penyedia layanan publik serta memperkuat persepsi negatif terhadap kemampuan negara dalam melindungi kepentingan konsumen.

Untuk memperbaiki situasi ini, diperlukan strategi penguatan kapasitas lembaga pengaduan konsumen, penyederhanaan prosedur pengaduan, peningkatan sosialisasi hak-hak konsumen, serta pemberlakuan sanksi administratif dan kompensasi wajib bagi setiap pelanggaran standar pelayanan. Tanpa adanya upaya konkret ini, perlindungan konsumen dalam layanan umum hanya akan menjadi regulasi di atas kertas tanpa penerapan yang nyata.

### **3.3. Faktor Penghambat Efektivitas Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan implementasinya, terdapat beberapa faktor Penghambat Efektivitas Perlindungan Konsumen dalam Layanan Umum:

#### **a. Lemahnya Pengawasan dan Evaluasi**

Salah satu penghambat utama dalam perlindungan konsumen adalah lemahnya pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggara layanan umum. Selama ini, pengawasan cenderung bersifat administratif dan prosedural, tidak fokus pada substansi hak-hak konsumen. Evaluasi lebih banyak menekankan pada pencapaian kuantitatif, seperti jumlah layanan yang diselesaikan, daripada menilai kualitas pengalaman pengguna atau kepuasan konsumen. Kondisi ini menyebabkan banyak pelanggaran hak konsumen tidak terdeteksi atau tidak ditindaklanjuti dengan serius (Evi Satispi, 2018).

#### **b. Rendahnya Kesadaran Konsumen**

Tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen masih tergolong rendah. Banyak konsumen yang tidak mengetahui atau tidak memahami perlindungan yang seharusnya mereka terima dalam penggunaan layanan umum. Rendahnya literasi hukum ini diperparah dengan kurang optimalnya upaya sosialisasi dari pemerintah maupun lembaga non-pemerintah. Akibatnya, masyarakat cenderung pasif terhadap pelanggaran yang mereka alami dan jarang mengajukan pengaduan atau mencari pemulihan hak (Irfan Ridha, 2024).

c. Kurangnya Sinergi Antarinstansi

Perlindungan konsumen merupakan upaya multidimensi yang membutuhkan kerja sama antar berbagai lembaga seperti Ombudsman, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan dinas-dinas pemerintah terkait. Namun, lemahnya koordinasi dan sinergi antarinstansi membuat perlindungan konsumen berjalan sendiri-sendiri (parsial) dan tidak efektif. Ini mengakibatkan tumpang tindih tugas, kesenjangan dalam penanganan pengaduan, serta lambannya penyelesaian kasus konsumen (Daeng, dkk., 2024).

### **3.4 Strategi Penguatan Perlindungan Konsumen di Masa Depan**

Meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam layanan umum memerlukan pendekatan komprehensif yang mencakup reformasi mekanisme pengaduan, peningkatan literasi konsumen, serta penegakan hukum yang konsisten. Adapun berikut merupakan beberapa strategi yang diharapkan dapat menjawab berbagai kelemahan yang selama ini menghambat upaya perlindungan hak-hak konsumen secara substantif.

a) Reformasi Mekanisme Pengaduan Konsumen

Salah satu prioritas dalam memperkuat perlindungan konsumen adalah melakukan reformasi terhadap mekanisme pengaduan. Saat ini, sistem pengaduan seperti SP4N-LAPOR! dan Ombudsman RI masih menghadapi kendala dalam hal aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan penanganan (Ombudsman, 2023). Reformasi yang diperlukan meliputi penyederhanaan prosedur pengaduan, penyediaan kanal pengaduan yang ramah pengguna, serta integrasi data pengaduan lintas instansi untuk mempercepat respons dan Solusi (Soleh Darmansyah, 2025). Selain itu, perlu diterapkan standar pelayanan minimum dalam proses penanganan pengaduan, termasuk batas waktu penyelesaian dan pemberian sanksi bagi instansi yang lalai menangani laporan konsumen.

b) Peningkatan Sosialisasi dan Pendidikan Konsumen

Rendahnya literasi konsumen terhadap hak-haknya menuntut adanya strategi sosialisasi yang lebih masif dan terstruktur. Pemerintah, lembaga non-pemerintah, serta pelaku layanan umum harus aktif melakukan pendidikan konsumen melalui berbagai media, termasuk kampanye digital, seminar, penyuluhan di tingkat desa, dan integrasi materi hak konsumen dalam kurikulum pendidikan dasar (Ihwanudin, 2025). Edukasi ini tidak hanya memperkenalkan hak-hak konsumen, tetapi juga membekali masyarakat dengan keterampilan praktis untuk menggunakan mekanisme pengaduan dan menuntut hak-haknya secara efektif. Peningkatan literasi ini diharapkan mampu mendorong perubahan sikap masyarakat dari pasif menjadi proaktif dalam mengawasi kualitas layanan umum.

#### c) Penegakan Hukum terhadap Pelanggaran Hak Konsumen

Penegakan hukum yang tegas dan konsisten merupakan kunci untuk menciptakan efek jera bagi penyelenggara layanan umum yang melanggar hak konsumen. Selama ini, lemahnya sanksi administratif dan minimnya tindak lanjut hukum terhadap pelanggaran membuat regulasi kehilangan daya pakasanya (Sutrisno, 2022). Oleh karena itu, perlu penguatan regulasi yang memberikan dasar hukum lebih kuat bagi pemberian sanksi administratif, pidana, atau perdata kepada penyelenggara layanan yang terbukti lalai atau menyalahgunakan kewenangannya. Selain itu, peran lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman dan lembaga perlindungan konsumen perlu diperluas agar mampu melakukan investigasi independen dan memberikan rekomendasi yang mengikat (Arifin, 2022).

#### **4. Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka regulasi perlindungan konsumen dalam layanan umum di Indonesia telah tersedia melalui berbagai peraturan, implementasinya di lapangan masih jauh dari optimal. Lemahnya pengawasan, prosedur pengaduan yang tidak efektif, serta rendahnya literasi hukum masyarakat menjadi hambatan utama dalam mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen yang seharusnya dijamin negara. Perlindungan konsumen dalam layanan umum masih cenderung bersifat administratif dan normatif, tanpa mekanisme remedial yang kuat dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan upaya sistematis untuk memperkuat pengawasan berbasis substansi, menyederhanakan mekanisme pengaduan, meningkatkan sosialisasi hak-hak konsumen, serta memperketat penerapan sanksi terhadap penyelenggara layanan yang melanggar standar. Penerapan hasil penelitian ini dapat dilakukan melalui penguatan



kapasitas lembaga pengawas, pemanfaatan teknologi digital untuk akses pengaduan yang lebih inklusif, serta pelibatan aktif masyarakat sipil dalam proses evaluasi layanan. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam layanan umum dapat lebih efektif dalam membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kualitas layanan berbasis hak konsumen.

## Daftar Pustaka

### Jurnal Artikel:

- Anggraini, A. B., Idayati, F., & Sa, S. E. M. (2022). Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(10).
- Arifin, M. (2022). Penegakan Hukum Administratif Terhadap Pelanggaran Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Dan Kebijakan Publik*.
- Irfan Ridha, R. M. , R. A. H. All. (2024). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Digital. In *Ridho Adji Prayoga* (Vol. 3, Issue 2). <http://Jurnal.Anfa.Co.Id>.
- Mulyani, N. (2022). Ketimpangan Pelayanan Publik Dan Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Daerah. . *Jurnal Administrasi Negara*, 1.
- Pratama, F. , & N. S. (2021). Tantangan Perlindungan Konsumen Di Era Digitalisasi Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Teknologi*, 2.
- Rahman Rahman, & Alexandra Hukum. (2024). Analisis Pengaruh Standar Pelayanan Minimal (Spm) Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Melalui Kesejahteraan Masyarakat Di Kalimantan Tengah. *Menawan : Jurnal Riset Dan Publikasi Ilmu Ekonomi*, 2(3), 116–127. <https://doi.org/10.61132/Menawan.V2i3.526>.
- Rasji, & Oktavian, A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Layanan Grab Food Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 1788–1799. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/5430>.
- Soerjono Soekanto, S. M. (2015). Penelitian Hukum Normatif. *Civilia : Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 3, 128. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/penelitian-hukum-normatif/>.
- Susantri, Y. (2022). Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Constitutio : Journal Of State And Political Law Research*, 1(1). <https://doi.org/10.47498/Constitutio.V1i1.1210>.
- Sutrisno, A. (2022). Evaluasi Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Publik. . *Jurnal Legislasi Indonesia*.

### Buku:

- Evi Satispi, Ms. (2018). *Teori Dan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.

Ihwanudin, N. (2025). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit Widina Media Utama.  
[Www.Freepik.Com](http://www.freepik.com).  
Mohd Yusuf Daeng At All. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen* (1st Ed.). Taman Karya Anggota.

Peraturan Perundang-Undangan:

Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.  
Indonesia. (2009). *Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.  
[Https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009](https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/38748/Uu-No-25-Tahun-2009).

Halaman Web:

Ombudsman. (2023). *Ombudsman Ri Tentang Laporan Survei Pelayanan Publik*.  
[Https://Ombudsman.Go.Id/Produk?C=19&S=Sub\\_Lh\\_5a1e838401cbc](https://Ombudsman.Go.Id/Produk?C=19&S=Sub_Lh_5a1e838401cbc).  
Soleh Darmansyah. (2025). *Reformasi Administrasi Publik Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Indonesia*. [Https://Puskarsa.Uma.Ac.Id/2025/02/26/Reformasi-Administrasi-Publik-Di-Era-Digital-Tantangan-Dan-Peluang-Bagi-Indonesia/](https://Puskarsa.Uma.Ac.Id/2025/02/26/Reformasi-Administrasi-Publik-Di-Era-Digital-Tantangan-Dan-Peluang-Bagi-Indonesia/).