

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN

IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE HANDLING OF ALLEGATIONS OF HUMAN RIGHTS VIOLATIONS IN THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF LAW AND HUMAN RIGHTS OF SOUTH SULAWESI



Oleh:

UMI KALSUM

B021191087

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI
SELATAN**

**IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES THROUGH THE
HANDLING OF ALLEGATIONS OF HUMAN RIGHTS
VIOLATIONS IN THE REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY
OF LAW AND HUMAN RIGHTS OF SOUTH SULAWESI**



Oleh:

UMI KALSUM

B021191087

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



Optimized using
trial version
www.balesio.com

HALAMAN JUDUL

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana

Pada Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara

Disusun dan diajukan oleh:

UMI KALSUM

B021191087

PROGRAM STUDI SARJANA HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN

Disusun dan diajukan oleh:

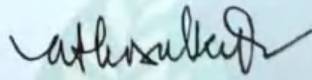
UMI KALSUM
B021191087

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk
dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Studi Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Jumat, tanggal 23 Februari 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

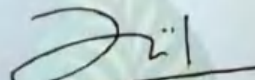
Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Zulkifli Aspan, S.H., M.H.
NIP. 19680711 200312 1 004



Ariani Arifin, S.H., M.H.
NIP. 19830605 200604 2 003

Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara


Dr. Hijrah Achyand Mirzana, S.H., M.H.
NIP. 19790326 200812 2 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN

Diajukan dan disusun oleh:

UMI KALSUM

B021191087

Untuk Tahap UJIAN SKRIPSI

Pada Tanggal 11 Desember 2023

Menyetujui:

Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr. Zulkifli Aspan, S.H., M.H.
NIP. 19680711 200312 1 004

Pembimbing Pendamping



Ariani Arifin, S.H., M.H.
NIP. 19830605 200604 2 003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan
Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama	: UMI KALSUM
N I M	: B021191087
Program Studi	: Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi	: IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENANGANAN DUGAAN PELANGGARAN HAM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM SULAWESI SELATAN

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Februari 2024



#generated_by_low_information_system_th-uh in 2024-02-17 11:36:41



Optimized using
trial version
www.balesio.com

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Umi Kalsum
N I M : B021191087
Program Studi : Hukum Administrasi Negara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul
**"Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran
HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan"**
adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya
dalam penulisan Skripsi ini diberi *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.
Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia
menerima sanksi sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia
Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, 25 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,


Umi Kalsum

NIM. B021191087



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan banyak Nikmat, Petunjuk, dan Karunia-Nya yang tanpa batas kepada Penulis, sehingga Penulis senangtiasa diberikan kemudahan, kesabaran, dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan”** sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Hukum pada program studi Hukum Administrasi Negara di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat-sahabatnya.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai rintangan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak baik itu dukungan moril maupun dukungan materiil akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Rasa terima kasih setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada kedua orang tua, yakni Ayahanda **Rustam Dg. Tola** dan Ibunda **Banri Dg. Nurung** atas segala doa, kasih sayang, jerih payah dan motivasi demi keberhasilan penulis. Serta terima kasih kepada kakak dan adik-adik saya, **Abdul Jalil, Putri Rahayu, dan Nuraisyah Rustam** atas

dan motivasi yang diberikan kepada Penulis.

alam proses penyelesaian skripsi ini, tak lain penulis selalu



mendapat doa, dukungan, motivasi, bimbingan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, yaitu kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Jamaluddin Jompa, M.Sc.**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan Wakil Rektor beserta seluruh staff dan jajarannya.
2. **Bapak Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.AP.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, beserta para Wakil Dekan, Senat Akademik Fakultas dan seluruh jajarannya.
3. **Ibu Dr. Hijrah Adhyanti, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.
4. **Bapak Dr. Zulkifli Aspan, S.H., M.H.**, selaku pembimbing utama dan **Ibu Ariani Arifin, S.H., M.H.**, selaku pembimbing pendamping yang telah dengan sabar memberikan masukan, arahan, bimbingan, serta bantuan dari awal hingga selesainya skripsi ini.
5. **Bapak Muhammad Zulfan Hakim, S.H., M.H.**, selaku penilai utama dan **Ibu Eka Merdekawati Djafar, S.H., M.H.**, selaku penilai pendamping yang telah memberikan masukan, kritikan, serta perbaikan atas penulisan skripsi penulis.
6. **Ibu Dr. Audyna Mayasari Muin, S.H., M.H., CLA.**, selaku dosen penasihat akademik penulis, yang telah memberikan saran dan masukan terkait proses perkuliahan.



7. Segenap Guru besar dan Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
8. Pegawai/staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas bantuan administrasi penulis serta kebutuhan selama perkuliahan.
9. Kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan serta jajaran Pegawai/staf yang telah menerima dan membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini.
10. Kepada Keluarga Besar HAN 2019 yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menimba ilmu serta pengalaman yang berkesan.
11. Teruntuk kepada sahabat-sahabatku “ad hoc” **Rismawati Nur S.H., Kezia Viliana Rara S.H., Nur Rifkatul Mukarama S.H., A. Fauziyyah S.H., Salsabila, Sulfadila, Akbar Abd Kadir** terima kasih sudah menjadi keluarga yang selalu memberi motivasi, masukan serta banyak kenangan dan pengalaman yang sangat berkesan.
12. Terkhusus kedua sahabatku **Zamsuari Amir** dan **Andi Ardhana Cahyani** yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Terima kasih kepada **Amelia Putri**, sepupu penulis yang cantik yang sudah membantu penulis menjelang akhir perkuliahan.

14. Terima kasih kepada teman-teman KKN angkatan 108 Universitas Hasanuddin Posko Desa Boddia. Kepada **Syahila, Dinda, Natalia, Arika, Bima, Ares, dan Irham** atas kerja sama serta pengalaman yang berkesan pada penulis.
15. Terima kasih kepada teman-teman magang Kanwil Kemenkumham. **Ulvi. Reza, Irfan** dan **Upik** atas kerja sama dan pengalaman belajar bersama.
16. **Umi Kalsum**. Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan.



ABSTRAK

UMI KALSUM (B021191087), dengan judul **Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan**, (dibimbing oleh **Dr. Zulkifli Aspan, S.H., M.H.** Sebagai Pembimbing Utama dan **Ariani Arifin, S.H., M.H.** sebagai Pembimbing Pendamping).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan yang diperoleh melalui literatur, dokumen-dokumen, laporan dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian. Serta penelitian ini juga menggunakan penelitian lapangan, melakukan wawancara dan observasi di kantor wilayah kementerian hukum dan HAM sulawesi selatan dan masyarakat kota makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM telah terlaksana secara prosedural sesuai dengan yang tercantum di dalam peraturan menteri nomor 23 tahun 2022 namun belum maksimal. Pemerintah harus memastikan keberadaan layanan publik yang berkualitas untuk menjamin hak-hak dasar setiap individu. Penting bagi pemerintah untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan sering menjadi kendala dalam proses ini. Hal ini menuntut peran aktif pemerintah untuk memfasilitasi dan memudahkan akses serta pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. (2) Faktor-faktor yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran ham tidak ditindaklanjuti meliputi: kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan, kurangnya dokumen pendukung, klasifikasi kasus, dan masalah anggaran.



nci: Implementasi, Pelayanan publik, Dugaan pelanggaran HAM

ABSTRACT

UMI KALSUM (B021191087), with the title **Implementation of Public Services through the Handling of Alleged Human Rights Violations at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of South Sulawesi**, (supervised by **Dr. Zulkifli Aspan, S.H., M.H.** as Principal Supervisor and **Ariani Arifin, S.H., M.H.** as Co-Supervisor).

This study aims to determine the implementation of public services through the handling of alleged human rights violations at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of South Sulawesi and what factors influence a complaint report through the handling of alleged human rights violations not followed up.

This research uses empirical research methods obtained through primary data collection and secondary data with data collection techniques using library research obtained through literature, documents, reports and laws and regulations relevant to the research. As well as this research also uses field research, conducting interviews and observations at the regional office of the Ministry of Law and Human Rights of South Sulawesi and the people of Makassar city.

The results showed that (1) The implementation of public services through the handling of alleged human rights violations has been carried out procedurally in accordance with what is stated in ministerial regulation number 23 of 2022 but not maximized. The government must ensure the existence of quality public services to guarantee the basic rights of every individual. It is important for the government to provide a means of complaint that is easily accessible and understood by the public. However, the public's lack of understanding of grievance services is often an obstacle in this process. This demands an active role for the government to facilitate and ease access to and understanding of these services. (2) Factors that influence a complaint report through the handling of alleged ham violations not being followed up include: lack of public understanding of the complaint service, lack of supporting documents, case classification, and budget issues.

Keywords: *Implementation, Public Services, Alleged Human Rights Violations*



DAFTAR ISI

Halaman

SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.i
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Keaslian Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Pelayanan Publik.....	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik	20
Jenis-Jenis Pelayanan Publik	29
Implementasi Kebijakan	36



1. Pengertian Implementasi Kebijakan	36
2. Model-model Implementasi Kebijakan	38
C. Pelayanan Pengaduan	39
1. Pengertian dan Urgensi Pengaduan	39
2. Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik	41
D. Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM	45
1. Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM	45
2. Sistem Informasi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Hak Asasi Manusia (SIMASHAM)	45
3. Mekanisme Yankomas/ Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM	47
E. Pelanggaran Hak Asasi Manusia.	47
1. Pengertian Pelanggaran Hak Asasi Manusia	47
2. Penyebab Pelanggaran HAM	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Tipe Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	50
C. Populasi dan Sampel	50
D. Jenis dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	55
A. Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM lawesi Selatan	55
B. Faktor-Faktor Apa Saja yang Memengaruhi Suatu Laporan Pengaduan Melalui Dugaan Pelanggaran HAM Tidak	



Ditindaklanjuti.....	67
BAB V PENUTUP	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana disebutkan dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, memajukan kesejahteraan umum merupakan salah satu tujuan berdirinya negara. Artinya, pemerintah atau negara dalam hal ini mempunyai kewajiban untuk memajukan kesejahteraan umum. Tugas pemerintah untuk mencapai dan menjamin kesejahteraan sosial (kesejahteraan umum) dalam lingkungan yang sebesar-besarnya kesejahteraan sesuai dengan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat merupakan dimensi sosial ekonomi negara yang berdasarkan supremasi hukum.¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28I ayat (4), menyatakan bahwa "Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab Negara, terutama Pemerintah".

Upaya pemajuan dan perlindungan HAM merupakan amanat UUD 1945, yang harus diwujudkan oleh Pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan di Indonesia, termasuk Kementerian Luar Negeri RI. Diplomasi Indonesia di bidang HAM di forum internasional didedikasikan sepenuhnya pada kepentingan nasional Indonesia, membangun reputasi Indonesia sebagai negara demokrasi dan menjunjung tinggi HAM serta

ikan sumbangan Indonesia dalam upaya global bagi pemajuan

Ridwan HR., 2016, *Hukum Administrasi Negara* Jakarta: Rajawali Pers, hlm.



dan perlindungan HAM.² Bagi bangsa Indonesia, melaksanakan hak asasi manusia bukan berarti melaksanakan dengan sebebas-bebasnya, melainkan harus memperhatikan ketentuan-ketentuan yang terkandung dalam pandangan hidup bangsa Indonesia, yaitu Pancasila. Hal ini disebabkan pada dasarnya memang tidak ada hak yang dapat dilaksanakan secara mutlak tanpa memperhatikan hak orang lain.³

Dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 71 menyebutkan bahwa:

“Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam undang-undang ini, peraturan perundang-undangan lain, dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh Negara Republik Indonesia.”

Menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap kebutuhan dasar warga negara. Negara melalui sistem pemerintahan yang mendorong berkembangnya pelayanan yang luar biasa merupakan salah satu inisiatif pemerintah untuk mencapai tujuan bangsa dan hak-hak sipil dipenuhi melalui sistem pemerintah yang mendorong pengembangan pemberian pelayanan publik yang luar biasa adalah salah satunya inisiatif pemerintah untuk mencapai tujuan negara. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik merupakan fungsi yang mendasar. Ketika kepentingan masyarakat menjadi fokus pelayanan publik yang ditawarkan,



<ementerian Luar Negeri Republik Indonesia, 2019, "Indonesia dan
jan Hak Asasi Manusia", Sumber:
www.kemlu.go.id/portal/id/read/97/halaman_list_lainnya/indonesia-dan-an-hak-asasi-manusia diakses pada 10 Mei 2023, pukul 19.45 WITA.
Arif Wijanarko, 2022, *Peran Serta dalam Upaya Perlindungan HAM di*
Semarang: Mutiara Aksara, hlm. 16.

maka penyelenggaraan pemerintahan dianggap baik. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pemberian pelayanan yang berkualitas karena masyarakat menilai secara langsung pelayanan tersebut. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik pusat maupun daerah diukur dari indikator kepuasan masyarakat.⁴

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum kepada penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat merupakan salah satu inisiatif pemerintah untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik dan meningkatkan kualitasnya. Tujuan undang-undang ini dijelaskan secara lengkap dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 3, yang menyatakan:

- (1) penetapan batas-batas yang tegas dan hubungan kewenangan antara semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengacu pada hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing;
- (2) pembentukan sistem pemberian layanan publik yang tepat dan sesuai dengan norma-norma tata kelola perusahaan dan umum;
- (3) penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Dan
- (4) tercapainya jaminan masyarakat dan perlindungan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.



⁴Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Rajawali Pers. hlm. 1

Kepentingan masyarakat dapat diprioritaskan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas. Karena pemerintah adalah aparatur pemerintah dan bukan penyelenggara pelayanan publik, maka pemerintah tidak boleh mengutamakan kepentingan swasta di atas tugasnya. Selain itu, pihaknya perlu mematuhi semua peraturan perundang-undangan terkait di wilayah layanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik berdampak positif pada sumber daya manusianya. Pelayanan suatu negara akan baik jika sumber daya manusianya kuat.⁵

Berdasarkan Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 14 ayat (1) disebutkan bahwa “Setiap orang mempunyai kewajiban untuk menghormati hak asasi manusia, moral, etika, dan hukum masyarakat, negara, dan negara lain.” Kemudian lebih lanjut ayat (2) disebutkan bahwa “Setiap orang berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis sarana yang tersedia.” Maka dari itu pemerintah sebagai penyelenggara negara, memiliki kewajiban untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan dokumen layanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka membina kemitraan antara masyarakat dan pemerintah—sebagaimana disyaratkan dalam UUD Negara Republik



Sirajuddin, Anis Ibrahim, 2016, *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*, etara press, hlm. 33.

Indonesia Tahun 1945—pelayanan publik merupakan suatu cara untuk menyediakan barang, jasa, dan dukungan administratif yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah harus meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan berkualitas yang sejalan dengan perubahan keinginan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, setiap lembaga atau lembaga negara yang memberikan pelayanan publik diharapkan dapat memberikan sarana pengaduan guna menumbuhkan kepercayaan tersebut.⁶

Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa “Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara”. Kemudian lebih lanjut dijelaskan pada Pasal 4 disebutkan bahwa “Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung, tidak langsung, dan/atau elektronik yang mudah diperoleh dan dipahami oleh penerima pelayanan.”

Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya terhadap pelayanan publik melalui dugaan pelanggaran HAM. Penelitian yang dilakukan oleh Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan dengan judul

an Publik dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak

Suri, A.I., Ma'arif, S., Atika, D.B., 2022, “Efektivitas Layanan Pengaduan ‘Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor! Kota Metro’”. *Administrativa : Organisasi, Kebijakan dan pelayanan Publik*, Volume 4, hlm. 34.



Asasi Manusia, penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Diperoleh hasil penelitian yakni fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan dapat terlaksana apabila pemerintahan yang baik (good governance) dan dapat dilaksanakan dengan baik pula. Namun fakta Di lapangan, sejumlah persoalan terus bermunculan terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat dan mewakili ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Kemudian, Pungli dan pungutan liar lainnya merupakan contoh pelayanan publik yang melanggar hak masyarakat. Maladministrasi pelayanan publik dan penggunaan pungutan liar merupakan pelanggaran hak asasi manusia.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dwiky Lucky Adiyasha dengan judul Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM), penelitian ini menggunakan metode kajian literatur. Diperoleh hasil penelitian yakni Inovasi layanan informasi Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) dapat dikatakan mampu memberikan permasalahan hukum dan hak asasi manusia secara maksimal dan efektif. Hal ini karena sesuai dengan indikasi teori inovasi Rogers, salah satunya adalah indikator kompatibilitas. Selanjutnya, Indikator Relative Advantage menunjukkan bahwa inovasi SIPKUMHAM terdiri dari beberapa komponen utama antara



a dan informasi mengenai peristiwa (waktu dan tempat), pelaku
an, hak-hak yang terkena dampak termasuk pihak yang dirugikan

atau pelanggaran HAM, penanganan hukum dan pelanggaran HAM. masalah hak asasi manusia, dan penyelesaian masalah hukum dan hak asasi manusia.

Dalam rangka peningkatan pemahaman terkait penanganan dugaan pelanggaran HAM dan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Dugaan Pelanggaran HAM (Simasham) kepada seluruh pelaksana pelayanan komunikasi masyarakat di wilayah, Direktorat Jenderal HAM bekerja sama dengan Friedrich Naumann Foundation menggelar Bimbingan Teknis.⁷ Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) adalah pemberian layanan terhadap masyarakat tentang adanya permasalahan hak asasi manusia yang dikomunikasikan maupun yang tidak/belum dikomunikasikan.⁸ Proses penanganan dugaan pelanggaran HAM yang terjadi di masyarakat, baik yang dilaporkan maupun yang tidak dilaporkan, dikenal dengan istilah “penanganan dugaan pelanggaran HAM”. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai beberapa posisi untuk program Layanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas) yang tersebar di kota dan kabupaten. Saat ini terdapat sekitar 735 unit layanan terpadu. Aplikasi Sistem Informasi Yankomas HAM, atau SIMASHAM, adalah alat berbasis web yang menyempurnakan unit panduan ini dan dapat diakses dari mana



⁷ Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 2020, “Bidang HAM Kanwil Sulsel Ikuti Bimtek Simas HAM”, Sumber: <https://sulsel.kemenkumham.go.id/berita-utama/6029-bidang-ham-kanwil-sulsel-ikuti-bimtek-simas-ham> diakses pada 23, pukul 22.05 WITA.

Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, “Pelayanan Komunikasi at (Yankomas)”, Sumber: <https://jakarta.kemenkumham.go.id/layanan-yanan-hukum-dan-ham/pelayanan-komunikasi-masyarakat-yankomas> diakses uli 2023, pukul 10.15 WITA.

saja di dunia. Tujuan SIMASHAM adalah memungkinkan warga negara Indonesia untuk mengajukan pengaduan hak asasi manusia dari mana saja.⁹

Dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2022 tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia Pasal 5 ayat (1) menyebutkan bahwa “Untuk mempermudah akses pengaduan dugaan pelanggaran HAM bagi masyarakat, Direktorat Jenderal membentuk Pos Pengaduan HAM.” Kemudian lebih lanjut disebutkan pada Pasal 5 ayat (2) bahwa “Pos Pengaduan HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk pada Direktorat Jenderal HAM, Kantor Wilayah, unit pelaksana teknis, dan tempat lain berdasarkan kebutuhan masyarakat.”

Terkait dengan penanganan dugaan pelanggaran HAM, dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia pada Pasal 1 ayat (3) disebutkan bahwa “Proses penanganan dugaan pelanggaran HAM yang terjadi di masyarakat, baik yang dilaporkan maupun yang tidak dilaporkan, dikenal dengan istilah “penanganan dugaan pelanggaran HAM”. Kemudian lebih lanjut dijelaskan pada Pasal 2 ayat (1) bahwa:

“Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM dilakukan terhadap setiap perbuatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang,



Chandra Hamdani Noor, 2023, "Dirjen HAM targetkan dialog HAM ASEAN jadi tin tiap tahun", Sumber: <https://www.antaranews.com/berita/3599295/dirjen-tkan-dialog-ham-asean-jadi-agenda-rutin-tiap-tahun> diakses pada 31 Juli 2023, 10 WITA.

korporasi, aparat negara, dan/atau instansi/lembaga pemerintah baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja, atau kelalaian yang secara melawan hukum meliputi, mengurangi, menghalangi, membatasi, dan/atau mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan dan tidak mendapatkan atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Kemudian lebih lanjut Pasal 2 ayat (2) disebutkan bahwa “Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan terhadap pelanggaran HAM yang berat.”

Terkait dengan layanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Raniansyah selaku staf Analis Hukum Pelaksana pada Bidang HAM pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, mengatakan bahwa pos Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM merupakan salah satu layanan pengaduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk berkomunikasi. Namun, masih ditemukan beberapa hambatan dalam penerapannya, yaitu mengenai pemahaman masyarakat terhadap pelanggaran hak asasi manusia.¹⁰ Sehingga, masih adanya laporan pengaduan melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM yang tidak ditindaklanjuti, Tentu saja hal ini menjadi berita karena membuat pengguna layanan tidak puas dengan layanan yang mereka terima.

Permasalahan seputar pelayanan publik seakan tidak ada habisnya. Secara alami, mengingat bahwa dalam pelayanan publik tidak ada kata untuk berhenti memberikan layanan terbaik yang mana dapat

ada celah bagi ketidakpuasan dalam pelayanan yang disediakan.

Wawancara dengan Bapak Raniansyah, selaku Pegawai Analis Hukum pada Bidang HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi, pada 8 Maret 2023 pukul 13.30 WITA.



Selain itu, tingkat ekspektasi masyarakat yang terus meningkat akan berdampak pada adanya permasalahan dalam pelayanan itu sendiri.¹¹

Penulis menyatakan tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan uraian yang telah diberikan, dan melakukannya secara tertulis sebagai rencana proposal penelitian dan skripsi dengan judul sebagai berikut: **“Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis menguraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti?



Annisa Ayu Pratiwi, Zulkifli Aspan, dan Romi Librayanto, 2022, *The Legal System Of The Republic Of Indonesia In The Implementation Of vices*, Tinjauan Hukum Periklanan, Volume 7 Edisi 1, Faculty of Law Tadulako, 5.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dan manfaat yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak, adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan manfaat bagi perkembangan ilmu Hukum Administrasi Negara, baik untuk mahasiswa, tenaga pengajar, maupun praktisi di bidang hukum dalam hal penulisan karya tulis ilmiah mengenai Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.



2. Manfaat Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi pemerintah dalam hal penerapan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah bukti bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti bukan merupakan tindak plagiarisme terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan penelusuran pustaka yang dilakukan oleh calon peneliti terkait “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan”, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian penulis, yakni sebagai berikut:



pemerintahan yang baik (good governance) dapat dilaksanakan dengan baik pula. Fungsi pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan yang baik akan dapat terwujud apabila partisipasi, penegakan hukum, transparansi, daya tanggap, <i>Consensus Orientation Good Governance</i>, keadilan, <i>Effectiveness</i> and <i>Efficiency</i>, Akuntabilitas benar-benar dapat dilaksanakan dengan baik. Namun Fakta dilapangan masih sering sekali terjadi berbagai masalah dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 2. Bentuk pelayanan publik yang merupakan bentuk pelanggaran hak masyarakat diantaranya pungutan liar (pungli), perilaku maladministrasi yang dilakukan pelayanan publik dengan adanya pungutan liar tersebut merupakan bentuk pelanggaran HAM.	yang tercantum di dalam peraturan menteri nomor 23 tahun 2022 namun belum maksimal. Pemerintah harus memastikan keberadaan layanan publik yang berkualitas untuk menjamin hak-hak dasar setiap individu. Penting bagi pemerintah untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan sering menjadi kendala dalam proses ini. Hal ini menuntut peran aktif pemerintah untuk memfasilitasi dan memudahkan akses serta pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. 2. Faktor-faktor yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti meliputi: kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan, kurangnya dokumen pendukung, klasifikasi kasus, dan masalah anggaran.
---	--



Nama Penulis	: Dwiky Lucky Adiyasha ¹³
Judul Tulisan	: Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM)
Kategori	: Artikel Jurnal
Tahun	: 2023
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Jakarta
Uraian Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan : 1. Terjadinya peristiwa yang merupakan pelanggaran terhadap hukum 2. Terdapat pihak yang terdampak atau terkait dengan permasalahan hukum 3. Terdapat kerugian yang ditimbulkan, baik materil maupun immateril.	1. Bagaimana implementasi pelayanan publik melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan? 2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti?
Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur berdasarkan pada eksplorasi literatur dari hasil kajian-kajian terdahulu. Literatur-literatur tersebut berupa buku, hasil survey, media online, dan artikel penelitian nasional	Menggunakan penelitian hukum empiris lebih mengutamakan data primer sebagai data dasar, maka tehnik pengumpulan data lebih mengutamakan tehnik pengumpulan data lapangan, seperti observasi, survei, angket atau kuesioner dan wawancara.
Hasil & Pembahasan : 1. Inovasi layanan informasi permasalahan hukum dan hak asasi manusia melalui Sistem Informasi Hukum dan Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM) dapat	1. Implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM telah terlaksana secara prosedural sesuai dengan



Dwiky Lucky Adiyasha, 2023, *Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian an Hak Asasi Manusia (SIPKUMHAM)*, Swatantra, Volume XX Nomor 1, s Muhammadiyah Jakarta.

dikatakan efektif dan maksimal. Hal tersebut dikarenakan kesesuaian dengan indikator-indikator teori inovasi Rogers yaitu salah satunya indikator Kesesuaian (<i>Compatibility</i>), inovasi berupa berbasis <i>big data</i> sudah memanfaatkan teknologi sesuai perkembangan zaman dan mudah digunakan oleh masyarakat umum. 2. Dilihat dari indikator Keunggulan Relatif (<i>Relative Advantage</i>), inovasi SIPKUMHAM memiliki berbagai komponen utama, seperti data dan informasi tentang peristiwa (waktu dan lokasi), pelaku dan korban, 3. Hak-hak terdampak yang ditimbulkan, baik berupa kerugian maupun pelanggaran hak asasi manusia, penanganan permasalahan hukum dan hak asasi manusia, serta penyelesaian masalah hukum dan hak asasi manusia.	yang tercantum di dalam peraturan menteri nomor 23 tahun 2022 namun belum maksimal. Pemerintah harus memastikan keberadaan layanan publik yang berkualitas untuk menjamin hak-hak dasar setiap individu. Penting bagi pemerintah untuk menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan sering menjadi kendala dalam proses ini. Hal ini menuntut peran aktif pemerintah untuk memfasilitasi dan memudahkan akses serta pemahaman masyarakat terhadap layanan tersebut. 2. Faktor-faktor yang memengaruhi suatu laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran ham tidak ditindaklanjuti meliputi: kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan pengaduan, kurangnya dokumen pendukung, klasifikasi kasus, dan masalah anggaran.
--	---



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam sampara Lukman Setiap kelompok atau unit usaha yang menguntungkan dan memberikan kepuasan bahkan tanpa adanya produk nyata dianggap sebagai layanan. Selain itu, menurut Sampara, jasa adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang melibatkan langsung interaksi manusia dengan orang lain atau mesin fisik yang menghasilkan kepuasan konsumen. Sebaliknya yang dimaksud dengan “pelayanan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “benda, cara, atau hasil pekerjaan pengabdian”. Sedangkan Melayani berarti memberi (orang) makanan atau minuman, memenuhi kebutuhannya, menerima, mengangguk, dan menggunakan.¹⁴

Namun, kata “publik” berasal dari kata bahasa Inggris “public”, yang berarti komunitas atau negara yang luas. Bahkan, kata “publik” yang berarti sejumlah besar orang kini dianggap sebagai kata baku dalam bahasa Indonesia. Di sisi lain, Inu Kencana mencirikan publik sebagai sekelompok individu yang menurut norma normatif yang diterima,

agi gagasan, sentimen, harapan, sikap, dan perilaku yang akurat



Amin Ibrahim, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta tasinya*, Bandung: CV. Mandar Maju, hlm. 5.

dan positif. Oleh karena itu, setiap tugas yang dilakukan pemerintah untuk sejumlah individu yang terlibat dalam kegiatan yang menguntungkan sebagai kelompok atau unit dan memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan barang berwujud dianggap sebagai pelayanan publik.¹⁵

Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi persyaratan hukum bagi setiap warga negara atau penduduk mengenai barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang meliputi korporasi, lembaga independen, negara, lembaga penyelenggara, dan badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk keperluan penyelenggaraan pelayanan publik. Kegiatan itu dilakukan oleh perwira, staf, petugas, dan setiap orang yang dipekerjakan oleh organisasi penyelenggara yang ditugaskan untuk melaksanakan suatu tindakan pelayanan atau serangkaian tindakan pelayanan. Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁶



Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2019, *Hukum Administrasi Negara dan Layanan Publik*, Bandung: Nuansa Cendekia, hlm. 19.
Ahmad Mustanir, 2022, *Pelayanan Publik*, Pasuruan: CV. Qiara Media, , hlm.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/ M.PAN/7/2003. Untuk lebih jelasnya, layanan publik ini dipecah menjadi beberapa kelompok berikut:

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi menyediakan layanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat umum, seperti sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan properti, dan lain sebagainya. Mereka terdiri dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Paspor, Surat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Nikah, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya;
- b. Kelompok Pelayanan Barang menyediakan berbagai jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya;
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh



publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.¹⁷

2. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Moenir menyatakan, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, dan cara tertentu berdasarkan faktor material dalam upaya menjunjung tinggi hak dan kepentingan orang lain. Penyiapan pelayanan publik yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat, serta cara mengkomunikasikan pilihan dan metode aksesnya secara tepat kepada masyarakat, merupakan tujuan pelayanan publik. Pelayanan publik diselenggarakan dan disediakan oleh pemerintah. Menurut Agung Kurniawan menyatakan, bahwa Melayani kebutuhan anggota masyarakat atau pihak lain yang

pentingan dengan organisasi dengan mengikuti pedoman dasar



Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, *Op.Cit*, hlm. 19-20.

dan protokol yang ditentukan dikenal sebagai pelayanan publik.¹⁸ Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih menyatakan Segala bentuk pelayanan, termasuk yang disediakan sebagai barang dan jasa publik yang secara teori merupakan tanggung jawab pemerintah federal dan dapat dilaksanakan oleh badan usaha milik daerah, daerah, dan negara, dapat disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum. Regional, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka melaksanakan persyaratan hukum. Menurut Rasyid menyatakan, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan Soerjono Soekanto faktor dari pihak-pihak aparatur hukum salah satu kunci keberhasilan terlaksananya pelayanan yang efektif.¹⁹ Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.²⁰



Muhammad Sawir, 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan* Yogyakarta: CV Budi Utama, hlm. 87-90.

Soerjono Soekanto, 2010, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan* Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 8.

Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi), Yogyakarta: Lia, hlm. 15-19.

Karena lebih mudah dan praktis untuk mengimplementasikan nilai-nilai yang telah mendefinisikan praktik good governance dalam pelayanan publik, maka pelayanan publik dipilih sebagai motivasi utama. Tidak terlalu sulit untuk mengintegrasikan nilai-nilai seperti akuntabilitas, efisiensi, keterbukaan, dan keterlibatan ke dalam penyediaan layanan publik. Relatif lebih mudah untuk menciptakan sistem pelayanan publik dengan sudut pandang tata kelola yang baik dibandingkan melembagakan cita-cita tersebut di seluruh aspek operasional pemerintahan.²¹ Kotler menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan menggambarkan sejauh mana layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan berbeda satu sama lain dan dari apa yang diharapkan masyarakat.²²

Setiap penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya memenuhi asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik harus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Untuk itu sebagai standar pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas dan aturan hukum. Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 menguraikan beberapa standar utama pelayanan publik, antara lain:

1. Transparansi. Bersifat Keterbukaan tersedia, mudah digunakan, dan dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan; disediakan juga secukupnya;



Agus Dwiyanto, 2021, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan* Jakarta: Gadjah Mada University Press, hlm. 3.
Sirajudin, Didik Sukrino, dan Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik*, Malang: Pustaka, hlm. 12.

2. Akuntabilitas. Berwenang untuk bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional. sesuai dengan keadaan dan kapasitas penyedia dan penerima layanan, dengan memperhatikan konsep efikasi dan efisiensi;
4. Partisipatif. Mendorong keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, tujuan, dan keinginan masyarakat;
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif karena tidak membedakan berdasarkan faktor-faktor seperti gender, kelas, warna kulit, agama, etnis, atau kedudukan ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Penyedia dan penerima layanan publik wajib menjunjung tinggi hak dan tanggung jawab masing-masing.²³

Dapat dilihat dari aturan di atas bahwa asas-asas pelayanan publik tidak hanya membutuhkan komitmen penyelenggara pelayanan publik, tetapi juga membutuhkan komitmen Hal ini dapat mendorong keterlibatan anggota masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Karena sudah ada dalam sebuah aturan maka implementasi

bentuk-bentuk partisipasi masyarakat harus diwujudkan secara



Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, 2021, *Pengawasan Pelayanan Publik*, a: Jejak Pustaka, hlm. 8.

nyata.

Sedangkan terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berdasarkan pada:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Antara Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 terdapat asas-asas pelayanan publik yang juga sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Untuk itu asas- asas layanan ini harus diimplementasikan dalam seluruh penyelenggaraan pelayanan publik. Karena telah terdapat dasar hukum yang rinci pelaksanaan layanan

ik.²⁴

Ibid, hlm.9.



Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa lembaga tata usaha negara, korporasi, lembaga otonom yang dibentuk menurut undang-undang untuk menyelenggarakan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk menyelenggarakan pelayanan publik adalah contohnya. dari penyedia layanan publik. Ayat (6) dalam undang-undang yang sama mendefinisikan pelaksana pelayanan publik sebagai pejabat, pegawai, peserta, dan setiap orang yang dipekerjakan oleh suatu organisasi penyelenggara yang tugasnya melaksanakan suatu tindakan pelayanan publik atau serangkaian kegiatan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik adalah menyiapkan layanan publik yang dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat, serta bagaimana memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat mengenai pilihan-pilihan yang mereka miliki dan bagaimana menggunakan layanan yang direncanakan dan disiapkan oleh pemerintah. Lebih lanjut, Moenir menegaskan bahwa komponen fundamental pelayanan publik harus ada:

- a. Hak dan kewajiban penyelenggara dan pelayanan publik harus tegas dan diakui secara pasti oleh masing-masing pihak
- b. Setiap jenis pelayanan publik harus diatur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kemampuan keuangannyasesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan tetap menjaga efisiensi dan efektivitas



- c. Pemberian keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum perlu diprioritaskan melalui kualitas, proses, dan hasil pelayanan publik
- d. Instansi pemerintah terkait harus memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyediaan pelayanan publik jika pemerintah terpaksa membebankan biaya kepada mereka.²⁵

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengatur sepuluh prinsip pelayanan publik. Sepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan. Tata cara pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami, dan mudah diikuti.
2. Presisi. Spesifikasi teknis dan administratif pelayanan publik, satuan kerja atau instansi yang berwenang memberikan pelayanan dan menangani pengaduan, permasalahan dan konflik terkait penyelenggaraan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan proses pembayarannya.
3. Kepastian waktu. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi. Produk untuk kepentingan umum diterima secara sah, baik dan benar



Muhammad Sawir, *Loc.Cit.*

5. Keamanan. Prosedur dan barang pelayanan publik menawarkan kepastian dan kejelasan umum
6. Tanggung jawab. Kepala penyedia layanan publik atau otoritas yang ditunjuk bertugas memberikan layanan dan menangani keluhan atau masalah yang timbul dari pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja yang memadai dan penunjang lainnya meliputi penyediaan fasilitas teknologi, telekomunikasi dan informasi
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Penyedia layanan harus berperilaku baik, sopan, baik hati dan tulus dalam memberikan layanannya
9. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan perlu rapi dan teratur, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan terawat; juga harus indah dan sehat, serta memiliki semua fasilitas yang diperlukan untuk pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.²⁶

asal 34 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa



Hardiyansyah, *Op.Cit*, hlm. 34-35.

pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut.²⁷

- a. adil dan tidak diskriminatif
- b. cermat
- c. santun dan ramah
- d. tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. profesional
- f. tidak mempersulit
- g. patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integrasi institusi penyelenggara
- i. tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat



Op.Cit, hlm. 35-36

- m. tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki
- n. sesuai dengan kepantasan, dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur

Menurut Widodo, terlepas dari tingkat kewenangan suatu pemerintah, secara teori pemerintah harus menjalankan setidaknya tiga fungsi utama: perlindungan, pembangunan, dan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” atau “pelayanan umum” adalah semua jenis pelayanan, termasuk pelayanan yang diberikan dalam bentuk barang dan jasa publik, yang secara teori merupakan tanggung jawab instansi pemerintah pusat maupun yang disediakan oleh pemerintah pusat dan daerah. badan usaha milik negara, badan usaha milik negara, dan instansi pemerintah yang beroperasi pada badan usaha tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan persyaratan hukum.²⁸

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik dapat diklasifikasikan berdasarkan kebutuhan masyarakat menurut Mahmudi, khusus pelayanan untuk kebutuhan umum dan pokok. Layanan untuk kebutuhan dasar dan umum. Pemerintah wajib menyediakan layanan kebutuhan dasar termasuk kesehatan, pendidikan, dan bahkan kebutuhan dasar unal. Layanan untuk kebutuhan umum yang harus diberikan oleh



Muhammad Sawir, *Op.Cit*, hlm 89.

pemerintah antara lain adalah pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan umum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga dikelompokkan kepada tiga hal yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.²⁹

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Jasa ini meliputi pembangunan pelabuhan, jalan, jembatan, dan infrastruktur lainnya.
3. Layanan yang berkaitan dengan utilitas masyarakat, seperti angkutan lokal, telepon, listrik, dan air, disebut sebagai layanan utilitas.
4. Kebutuhan pokok manusia, termasuk beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan yang terjangkau, dipenuhi melalui layanan sandang, pangan, dan papan.



²⁹ I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, 2020, *Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik*, Malang: Media Nusa Creative, hlm. 45.

5. Dilihat dari sifat dan maknanya, pelayanan masyarakat adalah jenis pelayanan tertentu yang lebih menekankan pada kegiatan sosial termasuk pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, penjara, panti asuhan, dan lain-lain.³⁰

Pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya: penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dan lain-lain).
3. Kelompok Pelayanan Jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya: pelayanan pendidikan,



Ibid, hlm. 47.

pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan pos, dan lain-lain).³¹

Terdapat beberapa jenis pelayanan, pelayanan fungsional adalah pola pelayanan publik yang diberikan penyelenggara sesuai dengan tanggung jawab, wewenang, dan kewajibannya. Pola pelayanan publik yang disebut dengan “pelayanan terpusat” adalah pelayanan yang secara eksklusif ditawarkan oleh satu penyedia layanan, dengan wewenang yang didelegasikan dari penyedia layanan terkait lainnya. Pelayanan terpadu satu atap merupakan pola pelayanan sesuai dengan tanggung jawab, wewenang, dan kewajibannya. Pola pelayanan publik yang disebut dengan “pelayanan terpusat” adalah pelayanan yang secara eksklusif ditawarkan oleh satu penyedia layanan, dengan wewenang yang didelegasikan dari penyedia layanan terkait lainnya. tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Hal ini diatur dalam Perpres Nomor 17 Tahun 2009 tentang pelayanan terpadu satu pintu di bidang penanaman modal dan Permendagri Nomor 24 Tahun 2009 tentang pedoman pelayanan publik terpadu satu pintu.³²

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

penyelenggara pelayanan publik. Agar pelayanan publik memberikan



Ibid, hlm.48.

Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, *Op.Cit*, hlm. 4.

kemudahan bagi masyarakat pengguna layanan maka harus ada standar dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sebagai tolak ukur atau acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan pelayanan. Komponen Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dikelompokkan menjadi dua yaitu komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan di internal organisasi (*manufacturing*).

Komponen *service delivery* terdiri dari enam komponen yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Jangka waktu pelayanan
- d. Biaya/ tarif
- e. Produk pelayanan
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Komponen *manufacturing* terdiri dari:

- a. Dasar hukum



- b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
- c. Kompetensi pelaksana
- d. Pengawasan internal
- e. Jumlah pelaksana
- f. Jaminan pelayanan
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
- h. Evaluasi kinerja pelayanan³³

Setiap penyedia layanan publik harus mematuhi 14 persyaratan standar pelayanan. seperti alinea sebelumnya dan untuk memperjelas pemahaman 14 komponen tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan.
2. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.



³³ Dewa Gede Soni Aryawan ATD, *Op.Cit*, hlm. 52-53.

4. Untuk jenis layanan apa pun, jangka waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan.
5. Biaya/tarif dikenakan kepada penerima layanan dalam rangka penyelenggaraan dan/atau pengadaan layanan dari penyedia; besaran biaya ini ditentukan melalui kontrak yang ditandatangani oleh masyarakat dan pemasok.
6. Hasil dari jasa yang diberikan dan diterima sesuai dengan pedoman yang ditetapkan adalah produk jasa.
7. Infrastruktur dan/atau fasilitas mengacu pada alat dan sumber daya yang diperlukan untuk memberikan layanan, seperti alat dan sumber daya untuk kelompok marginal.
8. Kapasitas yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, disebut dengan kompetensi pelaksana.
9. Pengendalian intern merupakan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan kelompok kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Prosedur untuk menerapkan pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan mencakup pemrosesan pengaduan, gagasan, dan masukan.
11. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja atau informasi mengenai komposisi atau jumlah



petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

12. Jaminan pelayanan adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelayanan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.³⁴

B. Implementasi Kebijakan

1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Secara umum, implementasi kebijakan mengacu pada langkah dalam proses pembuatan kebijakan yang digunakan oleh pemerintah, masyarakat, atau organisasi masyarakat untuk mencapai tujuan setelah undang-undang disahkan oleh badan yang berwenang. Untuk menjamin sinkronisasi, tindakan yang dilakukan harus dapat menghubungkan tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang telah direalisasikan atau diselesaikan. Dalam suatu organisasi, tindakan kehati-hatian tersebut dilakukan oleh pejabat yang mempunyai

enangan atau kewenangan sesuai dengan peraturan dan edur terkait; mereka memanfaatkan infrastruktur dan fasilitas dan

Op.Cit, hlm. 53-56.



dilakukan secara kolaboratif untuk mencapai tujuan. Lester dan Stewart mendefinisikan implementasi sebagai proses pemberlakuan undang-undang di mana berbagai pemain, kelompok, protokol, dan metode berkolaborasi untuk melaksanakan kebijakan dalam upaya memenuhi tujuan program atau kebijakan. Di sisi lain, implementasi merupakan fenomena multifaset yang dapat dipandang sebagai prosedur, produk, atau hasil.

Pengetahuan tersebut mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan adalah melaksanakan peraturan perundang-undangan dalam bentuk program ketenagakerjaan yang lebih operasional oleh aktor/implementor dalam organisasi yang terorganisir dengan baik, dilakukan dengan prosedur dan teknik kerja yang jelas, serta dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan kebijakan. memang kenyataan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan hal yang kompleks, karena dalam pelaksanaannya merupakan satu sistem yang tidak lepas dari subsistem yang ada (*input-proses-output*) sampai dengan *outcome* atau dampak yang ditimbulkan.³⁵



Hardiyansyah, 2017, *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Yogyakarta: PT. Lia, hlm. 20-21.

2. Model-model Implementasi Kebijakan

a. Model Edwards III

Empat elemen atau variabel penting dalam penerapan kebijakan. Variabel atau faktor tersebut antara lain organisasi birokrasi, komunikasi, sumber daya, dan sikap atau disposisi. Variabel-variabel atau faktor-faktor ini mempengaruhi bagaimana kebijakan diimplementasikan, bertindak secara bersamaan, dan berinteraksi satu sama lain untuk mendukung atau menghambat implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan dapat dipengaruhi secara langsung oleh struktur birokrasi, sikap pelaksana, variabel komunikasi, dan sumber daya. Selain itu, masing-masing faktor tersebut mempunyai dampak tidak langsung terhadap implementasi kebijakan. Dengan kata lain, faktor-faktor ini saling mempengaruhi satu sama lain, yang pada gilirannya mempengaruhi cara kebijakan diimplementasikan.

b. Model Mazmanian dan Sabatier

Pemikiran Mazmanian dan Sabatier yang dituangkan dalam tulisan mereka yang berjudul: *A Frame Work For Implementations Analysis* bahwa implementasi kebijakan merupakan fungsi dari tiga variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi.

Model Van Meter dan Van Horn



Menurut Van Meter dan Van Horn, kinerja implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah evaluasi seberapa baik tujuan dan tolok ukur tertentu yang ditetapkan dalam kebijakan tersebut dipenuhi. Model Proses Implementasi Kebijakan adalah nama yang lebih dikenal luas untuk model yang mereka buat. Model ini menggambarkan bagaimana sejumlah variabel independen yang terhubung mempengaruhi kinerja kebijakan.

d. Model Merilee S. Grindle

Strategi top-down adalah istilah yang lebih populer untuk paradigma Grindle. Cara ini disebut sebagai: Proses politik dan administratif masuk ke dalam implementasi. Grindle mencantumkan dua faktor sebagai faktor yang mempengaruhi bagaimana kebijakan publik diterapkan: pertama, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya. Kedua, apakah tujuan kebijakan tercapai.³⁶

C. Pelayanan Pengaduan

1. Pengertian dan Urgensi Pengaduan

Pengertian pengaduan banyak terdapat dalam peraturan, salah satunya pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pada pasal 1 angka 8 dijelaskan bahwa

pengaduan adalah penyampaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pelayanan publik. pengelola pengaduan mengenai

Ibid, hlm. 23-29.



pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara. Ada tiga (tiga) hal yang dapat diambil dari penjelasan istilah ini, yaitu:

- a. Mengajukan pengaduan terhadap pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan publik;
- b. Mengajukan keluhan mengenai penyedia layanan yang gagal memenuhi komitmen mereka;
- c. Mengajukan keluhan tentang penyedia layanan yang melanggar larangan..

Mengingat masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur pengawasan eksternal terhadap pelayanan publik yang diatur dengan undang-undang, maka jelas dari definisi tersebut bahwa pengaduan pelayanan publik yang disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik merupakan bentuk pengendalian atau pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat. pada penyedia layanan publik. peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, nomor 25 tahun 2009. Pimpinan organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat menilai kinerja bawahannya dalam melaksanakan standar pelayanan publik dengan melihat keluhan masyarakat. Hampir seluruh peraturan yang mengatur

yanan publik memuat ayat mengenai pengelolaan pengaduan na pentingnya penanganan pengaduan pelayanan publik. Salah



satu peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan..³⁷

2. Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan menitikberatkan pada kepuasan pelanggan melalui pengelolaan, seiring dengan kemajuan pengelolaan penyelenggara negara dan upaya mencapai pelayanan yang luar biasa dan bermutu tinggi (customer-driven Government). Agar pemerintah selaku penyedia layanan dapat mewaspadaikan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikannya, maka diperlukan umpan balik dari masyarakat umum selaku pengguna layanan agar tujuan tersebut dapat tercapai. Salah satu cara pengguna jasa memberikan masukan adalah dengan menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif. Oleh karena itu, seluruh pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, mulai dari masyarakat sebagai pengguna layanan hingga pimpinan penyedia dan pelaksana layanan, perlu memiliki komitmen dan pemahaman. Dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, terdapat beberapa langkah penting yang perlu diketahui



Singgih Samsuri, 2019, "*Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik*", Sumber: budsman.go.id/artikel/r/artikel--tata-kelola-pengaduan-pelayanan-publik diakses 11 Mei 2023, pukul 22.01 WITA.

oleh pengelola Pelayanan Publik agar pengelolaan pengaduan dapat berfungsi dengan sukses dan efisien, antara lain:

- 1) Tersedianya sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui telepon, sms, WA, datang langsung.
- 2) Adanya pejabat yang mengelola pengaduan.
- 3) Terdapat sistem mekanisme prosedur pengaduan.
- 4) Terdapat jangka waktu penyelesaian pengaduan.
- 5) Menyusun laporan secara berkala hasil pengelolaan pengaduan yang telah dilakukan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan kebijakan peningkatan pelayanan publik.

Pada Tahun 2010, Badan Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) melalui Direktorat Aparatur Negara telah melakukan kajian dengan judul Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam pelayanan Publik, dalam kesimpulannya, Bappenas memberikan beberapa rekomendasi kepada penyelenggara pelayanan publik dalam memperbaiki pengelolaan pengaduan masyarakat, diantaranya:

- 1) Memperbaiki perencanaan penanganan pengaduan
- 2) Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Pengaduan yang jelas
- 3) Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi manajemen Pengaduan



- 4) Peningkatan kualitas SDM Pengelola Pengaduan
- 5) Adanya sosialisasi manajemen pengaduan kepada seluruh *stakeholder* (pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan).

Beberapa rekomendasi Bappenas tersebut setidaknya memberikan gambaran perbaikan yang bisa dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.³⁸

Pengembangan sistem peningkatan kualitas pelayanan memang sangat diperlukan, tetapi ketika berbicara suatu sistem tentunya paradigma yang dikembangkan harus bersifat komprehensif, menyeluruh, tidak parsial dan bersifat elementer (mendasar). Adanya pengelolaan terhadap pengaduan atau keluhan masyarakat hendaknya dijadikan sebagai tindakan positif yang terintegrasi ke dalam sistem pelayanan itu sendiri, terlembagakan secara legal dan formal (yang disediakan oleh penyedia layanan) di samping lembaga-lembaga informal di luar penyedia layanan. Pengelolaan terhadap pengaduan memiliki nilai penting. *New South Wales (NSW) Physiotherapists Registration Board* menyatakan bahwa, merupakan hal yang mendasar bagi organisasi yang bertanggung jawab dan dikelola dengan baik untuk memiliki kejelasan dan prosedur penanganan pengaduan yang terpublikasikan dengan baik. Suatu

em pengelolaan pengaduan yang baik akan menjamin setiap



Ibid.

pengaduan akan diatasi secara cepat dan tepat sedekat mungkin terhadap akar permasalahan. Ada tiga tahapan yang dikemukakan oleh (NSW) *Physiotherapists Registration Board* dalam upaya mengelola pengaduan secara baik yaitu:

1. *Frontline Complaint Handling*. Pada tahapan ini, penanganan pengaduan dilakukan langsung oleh para staf pelayanan yang berada di garis depan pelayanan, sehingga pengaduan bisa ditangani secara cepat.
2. *Internal Review or Investigation*. Apabila pelanggan (complainants) masih belum merasa puas atas penanganan yang dilakukan oleh staf *frontline*, maka pengaduan dapat disampaikan kepada staf senior yang memiliki kewenangan untuk meninjau ulang dan menginvestigasi mengenai pengaduan yang masuk dan melaporkan/ menginformasikan hasilnya kepada pelanggan. Dan apabila pelanggan masih belum merasa puas, maka dapat dilakukan penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi, atau lebih jauh lagi adalah dengan melakukan negosiasi langsung.
3. *External Review*. Apabila pelanggan masih juga tidak merasa puas atas penanganan yang dilakukan di dalam organisasi pelayanan terkait, maka disarankan agar pengaduan tersebut disampaikan kepada organisasi di luar unit pelayanan tersebut. Misalnya kepada lembaga-lembaga yang memiliki



tugas dan fungsi menjaring informasi pengaduan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelaslah bahwa pengelolaan terhadap pengaduan yang muncul sebagai implikasi dari pelaksanaan tugas pelayanan perlu dikelola dengan baik dan sudah semestinya menjadi bagian atau unsur penting yang harus diakomodasikan dalam sebuah sistem pelayanan.³⁹

D. Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM

1. Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM

adalah prosedur untuk menangani klaim pelanggaran hak asasi manusia yang terjadi di masyarakat, baik dilaporkan atau tidak. Sarana penerimaan pengaduan, pemeriksaan administratif, dan konsultasi terhadap dugaan pelanggaran HAM adalah Pos Pengaduan dugaan pelanggaran HAM yang disebut juga dengan Pos Pengaduan Hak Asasi Manusia. Laporan dugaan pelanggaran hak asasi manusia yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, pejabat negara, dunia usaha, atau badan atau lembaga pemerintah disampaikan sebagai pengaduan. Pelanggaran hak asasi manusia yang serius tidak termasuk dalam penanganan dugaan pelanggaran.

2. Sistem Informasi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Hak Asasi Manusia (SIMASHAM)



Riyadi, 2008, "*Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik: Strategi Inovasi peningkatan Kualitas Pelayanan*", Jurnal Wacana Kerja, Volume 11 Nomor 3 ,

Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Komunikasi Masyarakat Hak Asasi Manusia (Simasham) merupakan program berbasis jaringan internet yang dapat digunakan masyarakat umum untuk berkomunikasi baik dalam negeri maupun internasional. Dengan menggunakan software ini, para presenter komunikasi juga bisa mendapatkan data internet tentang bagaimana penanganan isu HAM yang mereka diskusikan selama ini. Presenter komunikasi tentu saja akan menghemat uang dan waktu dengan melakukan hal ini. Dengan penggunaan program ini, siapa pun yang merasa haknya telah dilanggar, di mana pun mereka berada, akan dapat mengajukan pengaduan tentang masalah ini selama mereka online. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia juga menerima pengaduan terkait isu HAM melalui berbagai jalur, baik surat, fax, dan dengar pendapat langsung, selain melalui aplikasi SIMASHAM..⁴⁰

3. Mekanisme Yankomas/ Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM

Bagaimana cara mengadukan atau mengkomunikasikan permasalahan dugaan pelanggaran HAM melalui Yankomas? Permasalahan dapat diajukan sendiri oleh korban dan/atau oleh pihak lain yang mengetahui secara langsung maupun tidak langsung dan



Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 2023, "SIMAS HAM", <https://jabar.kemenkumham.go.id/layanan-publik/pelayanan-hukum-as-ham#tentang-simas-ham> diakses pada 10 Juli 2023, pukul 14.05 WITA.

dapat dipertanggungjawabkan bagaimana terjadinya melalui 2 (dua) cara, yaitu:

- (a) Secara langsung, dengan cara datang dan mengisi formulir komunikasi masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM terdekat;
- (b) Secara tidak langsung, yaitu melalui surat, faksimili, surat elektronik, tau aplikasi online oleh Penyampai Komunikasi Masyarakat. Saat ini, masyarakat dapat mengkomunikasikan permasalahan dugaan pelanggaran HAM melalui aplikasi simasham.kemenkumham.go.id.⁴¹

E. Pelanggaran Hak Asasi Manusia

1. Pengertian Pelanggaran Hak Asasi Manusia

Pasal 1 angka 6 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 memberikan definisi pelanggaran HAM sebagai berikut: Pelanggaran hak asasi manusia adalah setiap perbuatan seseorang atau sekelompok orang termasuk pejabat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau lalai, membatasi, dan/atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau sekelompok orang yang dijamin oleh Undang-Undang ini, serta tidak mendapat, atau dikhawatirkan tidak terjadi. akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.



Balai Perasyarakatan Kelas I Surakarta, 2020, "Apa itu Yankomas", Sumber: assolo.kemenkumham.go.id/berita-utama/apa-itu#:~:text=Yankomas%20adalah%20suatu%20kegiatan%20pelayanan,manusia%20dikomunikasikan%20maupun%20yang diakses pada 10 Juli 2023, pukul 15.00.

Kesadaran akan HAM yang dimiliki oleh setiap manusia demi menjaga harkat dan martabat kemanusiaannya telah dimulai sejak manusia ada dimuka bumi. Hal itu disebabkan hak-hak kemanusiaan sudah ada sejak manusia itu dilahirkan (bersifat *ipso facto* dan *ab initio*) dan merupakan hak kodrati yang melekat pada diri setiap manusia. Sejarah mencatat telah terjadi berbagai peristiwa besar di dunia sebagai suatu usaha untuk memperjuangkan dan menegakkan HAM, baik melalui suatu sistem pemikiran filosofikal, maupun secara langsung melalui perjuangan fisik oleh rakyat.⁴²

2. Penyebab Pelanggaran HAM

Pelanggaran HAM dapat disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan eksternal.⁴³

1). Faktor Internal

Faktor internal merupakan pendorong yang datang dari dalam diri seseorang untuk melakukan pelanggaran HAM. Menurut Plaituka dalam jurnalnya yang berjudul “Penanganan pelanggaran HAM oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Timur melalui pelayanan komunikasi masyarakat”, faktor internal yang memengaruhi pelanggaran HAM sebagai berikut:

- a. Sikap egoisme
- b. Tingkat kesadaran



A. Widiada Gunakaya, 2019, *Hukum Hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: ANDI,
Sigit Dwi Nuridha, 2019, *Penegakan HAM*, Klaten: Cempaka Putih, hlm. 5-6.

c. Sikap tidak toleran

2). Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang mendorong seseorang melakukan pelanggaran HAM. Berikut ini beberapa faktor eksternal pelanggaran HAM:

- a. Ketidaktegasan aparat penegak hukum
- b. Penyalahgunaan kekuasaan
- c. Kesenjangan sosial dan ekonomi.

