

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam pelaksanaan pemerintahan ada aspek mendasar yang harus dipenuhi ialah pelayanan publik. Dalam menilai kinerja pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terdapat indikator yang harus dipenuhi yaitu pelayanan publik. Suatu pemerintahan dinilai efektif apabila pelayanan publik yang diselenggarakan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang efektif dan berkualitas mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kualitas pelayanan tersebut. Tingkat kepuasan inilah yang menjadi tolak ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan. Pelayanan publik adalah dari masyarakat, diselenggarakan oleh negara, dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap bentuk dan proses pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi.¹

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat maka pemerintah menetapkan Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi setiap Menteri membidangi urusan tertentu dalam pemerintahan. Ini berarti setiap Menteri yang ditunjuk atau diangkat oleh presiden melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai bidangnya masing-masing hal ini diharapkan agar tidak ada tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886) Undang-Undang ini mengatur tentang hak dasar yang dimiliki oleh setiap orang dan tidak dapat diganggu gugat. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916); Undang-Undang ini menetapkan fungsi Kementerian sebagai perangkat pemerintah yang bertanggung jawab penuh kepada Presiden dalam menjalankan urusan tertentu dalam pemerintahan.

Konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia telah diatur secara menyeluruh dalam UUD 1945, yang secara normatif berfungsi sebagai dasar konstitusional negara. Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan, adanya pasal-pasal yang mengatur hak asasi manusia dalam UUD 1945 menunjukkan bahwasanya Indonesia merupakan negara hukum yang menjunjung tinggi pengakuan dan penghormatan terhadap HAM. UUD 1945 memberikan wewenang kepada Mahkamah Konstitusi untuk melakukan pengujian materil, sebagai upaya menjamin perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia. Kewenangan ini memungkinkan pengawasan dan penyelesaian atas kemungkinan pelanggaran

¹ Hayat, 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 47.

HAM akibat kebijakan negara, sehingga hak asasi masyarakat tetap terjamin perlindungannya.²

Hal ini kemudian dimuat dalam “Bab XA 54 tentang Hak Asasi Manusia yang terdiri dari sepuluh pasal. Pasal dimaksud adalah Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28E, Pasal 28F, Pasal 28G, Pasal 28H, Pasal 28I dan Pasal 28J. Sepuluh pasal tersebut terdiri dari 26 ayat. Dari 26 ayat dimaksud, 21 ayat di antaranya mengatur tentang hak warga negara, dua ayat mengatur tentang kewajiban warga negara, dua ayat menyangkut pembatasan hak, satu ayat pengaturan lebih lanjut terkait jaminan pelaksanaan HAM. Pertama, ketentuan tentang hak, dari 21 ketentuan terkait hak dapat dibagi lagi atas ketentuan yang mengatur hak individu secara umum, hak yang khusus dimiliki warga negara dan hak kelompok rentan. Hak asasi manusia yang tercantum dalam UUD 1945 merupakan bagian dari hak-hak yang secara universal diakui. Selain itu, dengan perumusan yang bersifat terbuka, UUD 1945 pada dasarnya mengadopsi nilai dan prinsip HAM yang berlaku secara universal .³

Sementara itu, hak terkait kelompok khusus adalah hak bagi kelompok yang “dikhususkannya” menurut UUD 1945. Penamaan kelompok khusus, karena UUD 1945 mengaturnya dalam ketentuan yang berbeda dengan menggunakan terminologi khusus pula. Meski telah terdapat pengaturan mengenai hak serupa, namun UUD 1945 tetap mengaturnya dalam pasal yang terpisah. Misalnya, hak anak atas pendidikan dan kelangsungan hidup. Hak ini diatur secara khusus dalam Pasal 28B ayat (2) UUD 1945. Padahal pada Pasal 28A UUD 1945 telah mengatur tentang hak setiap orang untuk hidup . Hal ini menunjukkan bahwa UUD 1945 memberikan perhatian kepada anak, karena mereka termasuk kelompok yang paling berisiko mengalami pelanggaran HAM.⁴

Pasal 28D ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Ini berarti bahwa setiap orang memiliki hak asasi manusia dan dijamin oleh negara. Negara menjamin setiap orang dapat menikmati hak-haknya. Negara memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak tersebut, memastikan tidak ada pihak yang dapat melanggar atau menyalahkannya. Negara harus memastikan bahwa hukum diterapkan secara adil dan konsisten terhadap semua orang.

Pasal 28H ayat (2) UUD 1945 menjamin bahwa setiap individu memiliki hak atas kemudahan serta perlakuan khusus guna memperoleh peluang dan manfaat yang setara dalam menciptakan kesetaraan dan keadilan. Ini mencakup akses terhadap hak seperti pendidikan dan pekerjaan, melalui bantuan yang disesuaikan

² Saldi Isra, 2014, *Peran Mahkamah Konstitusi Dalam Penguatan Hak Asasi Manusia di Indonesia*, Jurnal Konstitusi Volume 11 Nomor 3, Guru Besar Hukum Tata Negara Dan Direktur Pusat Studi Konstitusi (Pusako) Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hlm. 426.

³ *Ibid*, hlm. 413.

⁴ *Ibid*, hlm. 416.

dengan kebutuhan masing-masing individu, tanpa memandang status sosial atau ekonomi .

Pasal 28I ayat (2) UUD 1945 memiliki makna bahwa “setiap orang berhak bebas dari perlakuan diskriminatif atas dasar apa pun, dan berhak mendapatkan perlindungan terhadap perlakuan diskriminatif tersebut”. Pasal ini menjamin bahwa setiap individu tidak boleh diperlakukan berbeda atau diskriminatif berdasarkan status sosial, ras, agama, jenis kelamin, atau faktor lain yang sejenis. Pasal ini juga menjamin bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari perlakuan diskriminatif, termasuk perlindungan hukum dan upaya hukum jika hak-hak mereka dilanggar.

Pasal 28J ayat (2) UUD 1945 menegaskan bahwa hak asasi manusia yang dimiliki setiap individu tidak bersifat mutlak. Artinya, pelaksanaan hak seseorang dibatasi sejauh tidak mengganggu atau melanggar hak dan kebebasan orang lain. Pembatasan tersebut menjadi wewenang negara. Namun demikian, terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa ada sejumlah hak asasi yang tidak dapat dikurangi dalam kondisi apapun. Dengan kata lain, negara tetap terikat secara hukum untuk menghormati hak-hak tersebut, bahkan dalam situasi darurat. Hak-hak ini bersifat absolut dan tidak dapat disimpangi (*non-derogable rights*). Hak-hak tersebut tercantum dalam Pasal 28I ayat (1) UUD 1945 dan merupakan bentuk minimum perlindungan HAM yang harus selalu dijaga.⁵

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menyediakan fasilitas kesehatan dan pelayanan umum yang layak bagi masyarakat. Selain itu, Pasal 28 UUD 1945 juga mencerminkan prinsip bahwa negara harus memenuhi hak dasar serta kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Kedua ketentuan ini menunjukkan tanggung jawab negara dan pemerintah sebagai penyelenggara amanat rakyat, yang harus menjamin dan memberikan pelayanan dasar kepada seluruh warga negara.

Pelayanan publik telah banyak dibicarakan sejak dimulainya pada reformasi birokrasi di tahun 2010, yang ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi (GDRB) 2010-2025. Pelayanan publik ini dipandang sebagai indeks keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta menjadi perantara bagi negara dalam menjalankan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat .⁶

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan hukum bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan atau rangkaian perbuatan yang mencukupi kebutuhan pelayanan menurut ketentuan hukum yang berlaku bagi semua warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disampaikan oleh

⁵ *Ibid*, hlm. 418.

⁶ Demris Bulla, Aplonia Pala, Dimas Agustian, 2023, *Pelayanan Publik Berbasis HAM Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan di Rumah Tahanan Negara Kelas II Kefamenanu*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 5 Nomor 3, Univesitas Timor, Kefamenanu, hlm. 128.

penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini meliputi berbagai aspek dalam pelayanan publik, seperti penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, penerapan standar layanan yang optimal, serta tuntutan terhadap perilaku aparatur agar bersikap adil, tidak diskriminatif, santun, ramah, dan profesional, guna mewujudkan pelayanan publik yang unggul bagi masyarakat.⁷

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator dari tercapainya pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang juga merupakan tujuan utama dari optimalisasi kinerja aparatur negara. Langkah-langkah peningkatan kualitas layanan terhadap masyarakat bertujuan mendorong terwujudnya kesejahteraan masyarakat secara utuh. Seluruh elemen seperti kesamaan hak, kepentingan masyarakat umum, kepastian hukum, keseimbangan antara hak dan kewajiban, perlakuan setara/anti diskriminasi, profesionalitas, partisipasi aktif, keterbukaan informasi, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang merasa dirugikan, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan terjangkau biaya, semuanya harus menjadi acuan dalam mengimplementasikan standar pelayanan publik untuk mempertinggi mutu pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁸

Dasar hukum pelaksanaan Mal Pelayanan Publik tercantum dalam Peraturan Menteri Administrasi Negara No. 23 tentang Kewenangan Penyelenggaraan Pusat Layanan Publik pada Reformasi Birokrasi Tahun 2017.⁹ Pendirian MPP di Indonesia diawali pada tahun 2017 dengan proyek percontohan di DKI Jakarta, Surabaya, Denpasar, dan Batam. Hingga tahun 2024, telah berhasil terbentuk 206 MPP yang tersebar di berbagai provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. Evolusi pelayanan publik dimulai dari generasi pertama yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), kemudian berkembang menjadi generasi kedua yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dan pada generasi ketiga PTSP bertransformasi menjadi penggerak yang dinamakan Mal Pelayanan Publik (MPP).¹⁰

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan wilayah administratif yang menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik. Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar mempunyai wewenang dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui gubernur yang mencakup penyediaan barang publik, mutu pelayanan, dan pelayanan administrasi.¹¹

⁷ *Ibid*, hlm. 128.

⁸ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁹ M.Chazeinul, 2018, *Public Service dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*, Malang: Pustaka Group, hlm. 19.

¹⁰ Dr. Dadang Suwanda, 2021, *Mal Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 4-5.

¹¹ Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik

Aturan dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) Pasal 44 bagian kedelapan mengenai hak berpartisipasi dalam pemerintahan menerangkan bahwa ketentuan ini menjadi dasar fundamental bagi masyarakat untuk menjalankan Hak Asasi Manusia yang merupakan hak mendasar yang melekat pada setiap manusia sejak dilahirkan yang bersifat menyeluruh dan tetap. Oleh sebab itu wajib dijaga, dihargai, dan dipenuhi. Pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang hukum dan HAM harus berdasar pada prinsip-prinsip HAM.¹²

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, HAM memiliki pengaruh yang signifikan karena menjadi landasan bagi aparatur negara dalam menjalankan tugasnya untuk mewujudkan tujuan negara. HAM bersifat universal, yang berarti berlaku tanpa terbatas oleh wilayah, kebangsaan, atau status sosial. Setiap individu, tanpa memandang tingkat ekonomi, jenis kelamin, usia, kondisi fisik, atau latar belakang lainnya, memiliki hak yang sama. Prinsip tersebut menegaskan bahwa HAM melekat pada setiap individu sebagai bagian dari martabat manusia, terlepas dari perbedaan ras, gender, usia, agama, keyakinan, budaya, atau identitas lainnya.¹³

HAM merupakan nilai-nilai yang berlaku secara universal dan diakui di tingkat global. Sebagai instrumen hukum internasional mengharuskan negara-negara anggota untuk menjamin pemenuhan dan perlindungan hak-hak warga negaranya. Indonesia merupakan negara yang memiliki catatan sejarah panjang dalam gerakan perlindungan hak asasi manusia. Amandemen UUD 1945 telah mencantumkan jaminan pemenuhan dan perlindungan hak warga negara dalam konstitusi negara. Beberapa pasal yang terdapat dalam UUD NRI Tahun 1945 mengatur dengan lengkap tentang hak-hak asasi warga negara dan bersamaan dengan itu juga kewajiban negara.¹⁴

Kabupaten Kepulauan Selayar adalah salah satu wilayah kabupaten yang juga melakukan pengawasan terhadap isu regulasi dan efisiensi tersebut lewat Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Kepulauan Selayar. Mal Pelayanan Publik merupakan inisiatif Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang optimal dan efisien. Mal Pelayanan Publik menyediakan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan baik dalam proses pengurusan izin maupun berbagai keperluan lain.

Pemerintah sebagai wakil negara, memiliki tanggung jawab utama dalam menegakkan, memajukan, menghormati, dan melindungi HAM. Tanggung jawab ini meliputi langkah-langkah pembuatan kebijakan pelayanan publik yang harus dipraktekkan secara efisien dan efektif dalam berbagai bidang seperti politik,

¹² Mahyuda Dwi Maheswara, *et al.*, 2022, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo*, Jurnal Administrasi Publik, Volume 10 Nomor 1, Universitas Sebelas Maret, hlm. 57.

¹³ Halawa, 2021, *Pemasyarakatan Dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Volume 8 Nomor 4, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, hlm. 729-736.

¹⁴ A. Muhammad Asrun, 2016, *Hak Asasi Manusia Dalam Kerangka Cita Negara Hukum*, Jurnal Cita Hukum, Vol. 4 No. 1, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Jakarta, hlm. 134.

ekonomi, budaya, pertahanan, hukum, sosial, keamanan, dan pelayanan publik. Kesadaran akan pentingnya HAM di semua aspek kehidupan harus menjadi landasan bagi pembuatan kebijakan di Indonesia. Hal ini penting untuk menciptakan fondasi yang kokoh bagi pengembangan dan pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada perlindungan, penghormatan, dan pemajuan hak-hak dasar setiap individu. Dengan demikian, pemerintah memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga melindungi dan menghormati hak-hak mereka sesuai dengan standar HAM yang diakui secara internasional.¹⁵

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Selayar, Provinsi Sulawesi Selatan menerapkan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia (HAM) pada lima Organisasi Perangkat Daerah (OPD), diantaranya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Kesehatan, RSUD KH. Hayyung dan Puskesmas Benteng. DPMPTSP merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) utama yang memberikan layanan publik strategis di MPP, khususnya dalam bidang perizinan dan penanaman modal. Layanan yang diberikan sangat bersinggungan langsung dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Dibandingkan dengan OPD lain seperti Disdukcapil, DPMPTSP menawarkan ruang kaji yang lebih luas terkait pemenuhan hak ekonomi dan pelayanan publik yang berorientasi pada HAM, sekaligus memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan pelayanan publik di daerah kepulauan seperti Selayar.

Kabupaten Kepulauan Selayar menjadi Kabupaten kedelapan di Sulawesi Selatan yang melaksanakan penancangan P2HAM. Pencanaan ini merupakan tahapan pertama sebelum dilaksanakan verifikasi, evaluasi, pembinaan dan pendampingan, dengan mengimplementasikan tiga aspek pokok yaitu aksesibilitas untuk masyarakat rentan (penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil dan menyusui serta anak-anak), ketersediaan sarpras, dan ketersediaan sdm. Pencanaan P2HAM menjadi langkah strategis bagi Kabupaten Kepulauan Selayar dalam membangun pelayanan publik yang berlandaskan HAM, supaya terwujud perlindungan, penghormatan, pemenuhan, kemajuan dan penegakan Hak Asasi Manusia secara maksimal.¹⁶

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Kepulauan Selayar telah diresmikan pada 29 November 2021. Peresmian ini menjadikan MPP tersebut sebagai yang pertama didirikan di wilayah kabupaten atau kota yang berbentuk kepulauan. Menurut Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Diah Natalisa, kehadiran MPP di Kabupaten Kepulauan Selayar diharapkan dapat menyediakan berbagai jenis

¹⁵ Afif Awaluddin Al-Azhar, *et.al.*, 2023, Tinjauan Perubahan Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Di Indonesia, Jurnal Administrasi Publik, Volume 4 Nomor 2, Universitas Bengkulu, hlm. 72.

¹⁶ Nur Suhrah Wardyah, 2024 "Pemkab Selayar mencanangkan pelayanan publik berbasis HAM pada lima OPD". *Antaranews.com*, Edisi Tanggal 30 April 2024. <https://makassar.antaranews.com/berita/536871/pemkab-selayar-mencanangkan-pelayanan-publik-berbasis-ham-pada-lima-opd>

layanan secara lebih luas sesuai kebutuhan masyarakat. MPP Kabupaten Kepulauan Selayar telah dicatat sebagai MPP ke-48 di Indonesia, dengan 144 jenis layanan yang disediakan oleh 16 instansi. Proses pembangunan MPP ini juga telah didampingi oleh Kementerian PANRB, sebagaimana disampaikan oleh Plt. Asisten Deputi Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan dan Evaluasi Pelayanan Publik Wilayah III, Muhammad Yusuf Kurniawan. MPP ini juga disebutkan dapat dijadikan sebagai contoh (*role model*) bagi daerah kabupaten/kota lain yang memiliki karakteristik kepulauan.¹⁷ Selain itu, MPP Kabupaten Kepulauan Selayar merupakan mal pelayanan publik ketiga (3) yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan.¹⁸

MPP Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki keunikan signifikan dibandingkan MPP lain di Sulawesi Selatan, terutama karena statusnya sebagai pionir di wilayah kepulauan, cakupan layanan yang luas, dan perannya sebagai model nasional untuk pelayanan publik di daerah kepulauan. Sementara MPP di Makassar dan Maros lebih berorientasi pada pelayanan masyarakat perkotaan dan daratan, MPP Selayar menghadirkan solusi inovatif untuk tantangan geografis dan kebutuhan spesifik masyarakat pulau, sekaligus mendukung percepatan investasi di sektor unggulan daerah. MPP ke-3 di Provinsi Sulawesi Selatan dan ke-48 di Indonesia ini, memiliki 144 jenis layanan dari 16 instansi.¹⁹

Konteks Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai wilayah kepulauan dengan karakteristik geografis dan demografis yang unik menambah dimensi penting dalam penelitian ini. Tantangan aksesibilitas dan disparitas antar pulau dapat memengaruhi bagaimana prinsip-prinsip P2HAM diwujudkan dalam praktik pelayanan di MPP. Keberadaan MPP di daerah yang mungkin memiliki keterbatasan sumber daya atau tantangan spesifik lainnya menjadikannya menarik untuk diteliti, guna memahami bagaimana MPP dapat berperan optimal dalam mengarusutamakan P2HAM dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Minimnya studi empiris yang secara spesifik mengkaji implementasi P2HAM di MPP, terutama dalam konteks daerah kepulauan, semakin menegaskan kebutuhan akan penelitian ini untuk mengisi kekosongan pengetahuan yang ada.

Berdasarkan perspektif akademis, penelitian ini berpotensi untuk memperkaya pemahaman teoritis tentang operasionalisasi prinsip-prinsip HAM dalam konteks pelayanan publik di tingkat daerah, serta menghasilkan studi kasus yang berharga bagi pengembangan praktik P2HAM di wilayah lain dengan karakteristik serupa. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsi terhadap kebijakan yang berbasis bukti kepada pemerintah daerah

¹⁷ HUMAS MENPANRB, 2021 "Selayar jadi MPP Pertama di Wilayah Kepulauan". Panrb, Edisi Tanggal 29 November 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/selayar-jadi-mpp-pertama-di-wilayah-kepulauan>

¹⁸ Direktorat Jenderal Pajak, 2021 "Unit Kemenkeu Siap Sukseskan Mal Pelayanan Publik Selayar". djp, Edisi Tanggal 29 November 2021. <https://www.pajak.go.id/id/berita/unit-kemenkeu-siap-sukseskan-mal-pelayanan-publik-selayar>

¹⁹ HUMAS MENPANRB, 2021 "Mpp Percepat Investasi Wisata dan Kilang Minyak Di Kepulauan Selayar". Panrb, Edisi Tanggal 29 November 2021. <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/mpp-percepat-investasi-wisata-dan-kilang-minyak-di-kepulauan-selayar>

Kabupaten Kepulauan Selayar dan pihak-pihak terkait, sehingga dapat berkontribusi pada perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih responsif terhadap pemenuhan hak-hak warga negara. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan di Selayar, tetapi juga memiliki kontribusi signifikan dalam diskursus nasional mengenai reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang berorientasi pada HAM.

Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023 mengatur tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM) dengan menetapkan batasan istilah-istilah yang digunakan dalam regulasi ini. Tujuan P2HAM meliputi:²⁰

- Menciptakan pelayanan publik di unit organisasi atau unit kerja yang berlandaskan pada Prinsip HAM;
- Membentuk Unit Kerja atau organisasi yang memberikan pelayanan publik secara tepat, cepat, non-diskriminatif, dan berkualitas; serta
- Memastikan kepastian dan kepuasan bagi penerima layanan, sekaligus meningkatkan akuntabilitas kinerja atas layanan publik yang diterapkan.

Berdasarkan penelusuran, peneliti menemukan rapor pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar yang diumumkan oleh “Ombudsman masuk dalam zona kuning dengan nilai 74,25%. Ombudsman membagi tiga kategori predikat yang akan disematkan kepada instansi, yakni zona hijau, zona kuning, dan zona merah. Zona hijau merupakan predikat tertinggi dalam artian standar kepatuhan pelayanan publik dianggap baik. Warna Kuning ini berarti pelayanan publiknya biasa saja. Tidak buruk, tapi tidak ada sesuatu yang luar biasa”.²¹

Berdasarkan data Rencana Strategis Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar 2021–2026, pada tabel faktor utama yang menjadi factor penghambat dan factor pendorong dalam pelaksanaan pelayanan Dinas PMPTSP terhadap pencapaian visi, misi dan program kepala daerah dan wakil kepala daerah dijabarkan sebagai berikut :

Faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan Dinas PMPTSP Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah

Visi : Kepulauan Selayar Sebagai Bandar Maritim Kawasan Timur Indonesia				
No	Misi KDH dan Wakil KDH terpilih	Permasalahan Pelayanan DIS.PMPTSP	Faktor	
			Penghambat	Pendorong
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Misi 2: Mengembangkan -kan Pengelolaan Potensi Kemaritiman	a. Sumber daya manusia Dis. PMPTSP yang berkompetensi dalam melaksanakan tugas pelayanan penanaman modal dan perizinan masih terbatas b. Sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan perizinan yang belum memadai c. prasarana serta fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai d. Masih Rendahnya pengaduan atas pelaksanaan penanaman modal dan pengaduan proses perizinan yang disampaikan Dinas PMPTSP	1) Minimnya pegawai yang memiliki kompetensi khusus dibidang pelayanan perizinan dan kurangnya pegawai pada Dis. PMPTSP 2) Terbatasnya anggaran yang belum mencukupi kebutuhan dasar kantor 3) Kurangnya pemahaman masyarakat/ perusahaan tentang pentingnya pengaduan atas pelaksanaan penanaman modal dan proses perizinan	a) Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis mendukung dalam memberikan wawasan melalui Diklat PTSP dan diklat teknis lainnya kepada pegawai Dis. PMPTSP b) Tersedianya APBD c) Tersedianya Layanan Pengaduan online dan offline pada Dinas PMPTSP

²⁰ Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

²¹ Ahmad Nurfajri Syahidallah, 2024 “Ombudsman Umumkan Rapor Pelayanan Publik Instansi di Sulsel, Ini Daftarnya”. Detiksulsel, Edisi Tanggal 25 Januari 2024. <https://www.detik.com/sulsel/berita/d-7159730/ombudsman-umumkan-rapor-pelayanan-publik-instansi-di-sulsel-ini-daftarnya>

Berdasarkan tabel tersebut, terdapat faktor yang menjadi penghambat dan faktor yang menjadi pendorong dalam pelayanan Dinas PMPTSP untuk mewujudkan visi, misi, dan program kepala daerah serta wakil kepala daerah. Permasalahan utama dalam pelayanan ini meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan perizinan dan penanaman modal, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta minimnya pengaduan dari masyarakat terkait proses perizinan. Faktor penghambat yang diidentifikasi mencakup kurangnya tenaga kerja yang kompeten, keterbatasan anggaran dalam memenuhi kebutuhan dasar kantor, serta rendahnya pemahaman masyarakat atau perusahaan mengenai pentingnya pengaduan terhadap pelaksanaan perizinan.

Berdasarkan data laporan hasil audit kepatuhan atas penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar tahun 2023 ditemukan bahwa ketetapan waktu penyelesaian perizinan pada Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Kepulauan Selayar belum maksimal. Dari 627 (enam ratus dua puluh tujuh) izin yang diterbitkan, masih terdapat 32 (tiga puluh dua) izin yang belum sesuai dengan jangka waktu pelayanan perizinan yang ditetapkan dalam SOP. Hal ini disebabkan rekomendasi teknis belum diperoleh, belum melakukan pembayaran atas retribusi sesuai ketetapan, dan aplikasi yang digunakan untuk proses perizinan sedang atau dalam keadaan *down* (bermasalah).

Dalam laporan tersebut ditemukan pula bahwa sarana dan prasarana di MPP Kabupaten Kepulauan Selayar belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan publik yang ideal. Beberapa kendala yang teridentifikasi antara lain tidak tersedianya loket pembayaran langsung, sehingga pemohon harus melakukan transaksi melalui bank tanpa sistem pembayaran yang terintegrasi. Selain itu, alat komunikasi seperti telepon dan mesin fax, serta instrumen pengukuran kepuasan layanan juga belum tersedia, yang menghambat transparansi dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Dari aspek keselamatan, alat pemadam kebakaran ringan (APAR) belum tersedia, yang berpotensi meningkatkan risiko dalam situasi darurat. Selain itu, belum adanya smartphone khusus pelayanan juga menyebabkan akses layanan digital menjadi terbatas.

Pemberian layanan bagi penyandang disabilitas merupakan suatu tantangan, ketiadaan fasilitas khusus yang mendukung aksesibilitas juga menjadi hambatan signifikan. Fakta yang terjadi menunjukkan sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti pengunggahan dokumen melalui sistem online, justru menimbulkan tantangan baru bagi masyarakat di wilayah kepulauan yang menghadapi keterbatasan koneksi internet. Petugas sering kali hanya menyarankan masyarakat untuk mencari informasi di situs web resmi, tanpa memberikan pendampingan langsung, meskipun sebagian besar masyarakat mengaku kesulitan mengakses situs tersebut. Berdasarkan hasil pelaksanaan wawancara awal yang telah dilakukan penulis kepada masyarakat yang mengatakan bahwa :

“Pelayanannya kurang memuaskan, saya harus menunggu hampir sehari untuk izin yang saya buat selesai padahal katanya cuman sehari saja langsung jadi karena sudah sistem online sekarang, saya langsung ke MPP karena saya kan tinggal di pulau kebetulan jaringan disana tidak ada kadang ada tapi hilang-hilang jaringannya terus pas sampai di MPP saya malah disuruh petugas lihat info lewat online dulu”.²²

Selanjutnya hampir sama juga dengan wawancara pertama tadi, yaitu sebagai berikut :

“pernah waktu itu saya lebih duluan datang tapi kenapa duluan orang yang di belakangku dilayani padahal saya sudah lama duduk dekat loket pelayanan pasti dia ada orang dalamnya”.²³

“saya sudah beberapa kali bolak-balik di MPP tapi saya tidak pernah liat itu kursi roda ada di depan terus lampunya juga kayak remang-remang dan sepertinya fasilitas untuk disabilitas juga tidak ada karena saya tidak lihat”.²⁴

Dari beberapa data yang tertera dan ketiga wawancara awal yang dilakukan, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik dengan kenyataan yang ada. Merujuk pada data dan wawancara tersebut maka penulis merumuskan permasalahan yang ditemukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar berupa:

1. Diskriminasi yang masih sering terjadi: diskriminasi dalam pelayanan publik berdasarkan ras, agama, gender, status sosial, atau disabilitas. Bentuk diskriminasi dalam pelayanan publik contohnya ketika petugas yang tanpa alasan yang jelas lebih mengutamakan kerabat dan kenalan mereka atau melayani seseorang yang telah membuat janji sebelumnya meskipun terdapat pemohon lain yang datang lebih awal. Praktik ini melanggar asas persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk memberikan perlakuan yang adil, setara, dan tidak memihak kepada seluruh masyarakat tanpa pengecualian. Perlakuan yang tidak adil ini mencederai prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi dalam pelayanan publik dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.
2. Birokrasi yang rumit: contoh yang mencerminkan dari birokrasi yang rumit yaitu keterlambatan proses penyelesaian izin masih terdapat izin yang diterbitkan tidak sesuai dengan tenggang waktu pelayanan perizinan yang ditetapkan dalam SOP. Keterlambatan dalam proses penyelesaian izin yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam SOP melanggar Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu asas ketepatan waktu. Asas ini mengharuskan

²² Wawancara dengan Syahrin, pada Tanggal 25 November 2024

²³ Wawancara dengan Irna, pada Tanggal 25 November 2024

²⁴ Wawancara dengan Sri Astuti Apriani, pada Tanggal 25 November 2024

setiap layanan publik, termasuk penerbitan izin, dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan untuk memastikan efisiensi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

3. Akuntabilitas yang rendah: contohnya dapat dilihat dari sdm memiliki kompetensi yang memadai dalam pelaksanaan tugas perizinan dan pelayanan penanaman modal masih sangat terbatas. Jika SDM tidak mencukupi atau tidak kompeten, maka masyarakat bisa mengalami ketidakpastian dalam proses perizinan sementara dalam undang-undang diamanatkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
4. Sarana prasarana, fasilitas dan aksesibilitas belum sesuai dengan ketentuan: contohnya, belum tersedia loket pembayaran, telepon dan fax, instrumen pengukuran kepuasan layanan, APAR, smartphone dan kursi roda bagi kelompok rentan juga belum terlihat. Hal tersebut tidak sejalan dengan asas kepentingan umum sebagaimana diatur dalam "Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana asas ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengutamakan kesejahteraan dan kebutuhan seluruh masyarakat serta memastikan layanan yang mudah diakses, aman, dan berkualitas".

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelanggaran terhadap asas kesamaan hak dan persamaan perlakuan dalam pelayanan publik secara langsung tidak sejalan dengan hak memperoleh keadilan yang dijamin dalam Undang-Undang Hak Asasi Manusia. Pasal 17 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia secara tegas menyatakan bahwa setiap orang, tanpa diskriminasi, berhak memperoleh keadilan melalui pengajuan permohonan, pengaduan, dan gugatan. Hak ini mencakup proses peradilan yang bebas dan tidak memihak, serta hak untuk mendapatkan putusan hukum yang adil dan benar.²⁵

Ketika pelayanan publik diwarnai dengan diskriminasi, birokrasi yang rumit, akuntabilitas yang rendah, dan sarana prasarana yang tidak memadai, maka hak warga negara untuk mendapatkan perlakuan yang sama di depan hukum dan akses terhadap keadilan menjadi terlanggar. Negara berkewajiban untuk menjamin perlindungan hukum yang adil dan memberikan kemudahan bagi kelompok rentan sehingga mereka dapat memperoleh manfaat yang sama demi mencapai persamaan dan keadilan. Dengan demikian, mewujudkan pelayanan publik yang adil adalah esensi dari pemenuhan hak asasi manusia, khususnya hak memperoleh keadilan untuk seluruh warga negara.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan publik yang diskriminatif, birokratis, akuntabilitas yang rendah serta sarana prasarana, fasilitas, dan aksesibilitas yang tidak memadai bertentangan dengan prinsip Hak Asasi Manusia (HAM). Padahal, pelayanan publik yang baik seharusnya berlandaskan prinsip kesamaan hak dan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

²⁵ Pasal 17 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia

agar dapat memenuhi hak-hak warga negara secara optimal. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan permasalahan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis sejauh mana pelayanan publik telah berorientasi pada prinsip HAM serta mengidentifikasi faktor-faktor dalam implementasinya. Hasil temuan ini dapat memberikan rekomendasi konkret bagi pemerintah dan instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan publik yang berbasis Hak Asasi Manusia, sehingga dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih inklusif, transparan, dan berkeadilan. Kebijakan Pemerintah menerapkan P2HAM merupakan upaya untuk mewujudkan negara yang adil dan bermartabat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip HAM dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Merujuk kepada permasalahan tersebut penulis ingin mengkaji lebih jauh berkaitan dengan **“Implementasi Pelayanan Publik berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi dalam pelayanan publik berdasarkan Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dalam pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.

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

1. Manfaat Teoritis dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi gagasan dan nilai tambah bagi perkembangan Ilmu Hukum Administrasi Negara dan Hukum Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini dapat bermamfaat bagi mahasiswa, dosen, dan praktisi hukum dalam menyusun karya ilmiah terkait Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Mal Pelayanan Publik.
2. Manfaat Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran kepada instansi pemerintah mengenai penerapan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

D. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian adalah bukti bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh calon peneliti bukan merupakan tindakan plagiarisme terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Berdasarkan pustaka yang dilakukan oleh calon peneliti terkait “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis P2HAM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar”, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian penulis, yakni sebagai berikut :

Tabel 1.1 *Matriks Keaslian Penelitian Skripsi 1*

Nama Penulis	: Umi Kalsum	
Judul Tulisan	: Implementasi Pelayanan Publik Melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2024	
Perguruan Tinggi	: Universitas Hasanuddin	
Uraian	Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	: 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 mempengaruhi suatu	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dalam pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal

	laporan pengaduan melalui penanganan dugaan pelanggaran HAM tidak ditindaklanjuti.	Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.
Metode Penelitian	: Yuridis empiris	Kualitatif deskriptif
Hasil dan Pembahasan	: (1)Implementasi pelayanan publik melalui penanganan dugaan pelanggaran ham telah terlaksana secara prsedural sesuai dengan 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.	

Tabel 1.2 *Matriks Keaslian Penelitian Skripsi 2*

Nama Penulis	:	Mahyuda Dwi Maheswara	
Judul Tulisan	:	Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo	
Kategori	:	Skripsi	
Tahun	:	2022	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Muhammadiyah Ponorogo	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	Penelitian ini berfokus mengkaji tentang bagaimana	Penelitian ini Berfokus pada Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

	Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Ponorogo. Permasalahannya yaitu terkait birokrasi pemerintah khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo yang berada langsung di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi	(P2HAM) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Khususnya terhadap pelayanan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar.
Metode Penelitian	: Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil dan Pembahasan	: “Penerapan pelayanan publik berbasis HAM yang terdapat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo telah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022. Hal ini telah terbukti dari hasil jawaban para informan, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik Kantor Imigrasi Ponorogo tidak membedakan terkait gender, ras, suku, agama, dan apa pun itu dilayani dengan sopan, santun dan ramah. Semua orang berhak mendapatkan hak pelayanan mereka, termasuk mereka yang berkebutuhan khusus, semua dilayani dengan profesional. Untuk mendorong partisipasi masyarakat, Kantor Imigrasi Ponorogo memiliki kanal pengaduan yang bisa diakses masyarakat, yaitu melalui telepon kantor, whatsapp, twitter, facebook, instagram yang dikelola langsung oleh humas TI serta disediakan kotak saran yang masyarakat dapat menulis terkait aspirasi, kebutuhan dan harapan mereka. Apabila terjadi ketidakpuasan, diskriminasi dan tidak merasakan keadilan saat pemberian proses pelayanan atau ada fasilitas yang kurang maksimal, pengguna layanan dapat melakukan pengaduan melalui kanal tersebut”.	

Tabel 1.3 *Matriks Keaslian Penelitian Skripsi 3*

Nama Penulis	: Lingga Septin Aldaty
--------------	------------------------

Judul Tulisan	:	Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat	
Kategori	:	Skripsi	
Tahun	:	2024	
Perguruan Tinggi	:	Universitas Andalas	
Uraian		Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	:	Berfokus pada masalah potret pelayanan publik masih ditandai dengan pelayanan yang bertele-tele, pelayanan yang tidak tepat waktu, petugas yang tidak kompeten, diskriminatif, tidak ramah dan pemenuhan aspek kesetaraan pada kelompok rentan yang kurang diperhatikan pada pelayanan umum biasa. Locus penelitian yaitu di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat.	Berfokus pada masalah diskriminasi yang masih sering terjadi, birokrasi yang rumit, akuntabilitas yang rendah serta sarana prasarana, fasilitas dan aksesibilitas yang belum sesuai dengan ketentuan. Locus penelitian ini pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil penelitian ini dianalisis berdasarkan asas pelayanan publik serta kriteria dan indikator pelayanan publik pada Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023.
Metode Penelitian	:	Kualitatif deskriptif	Kualitatif deskriptif
Hasil dan Pembahasan	:	"Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan variabel teori Implementasi oleh Edwards III, ditemukan bahwa pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat sudah berlangsung dengan baik. Namun, sejumlah indikator belum berjalan sesuai harapan. Pertama pada variabel komunikasi, informasi kebijakan sudah disampaikan dengan kepada pelaksana namun belum secara luas kepada pengakses layanan di Kanwil Kemenkumham Sumatera Barat. Kebijakan P2HAM telah mengalami dua kali pergantian namun Kanwil tetap konsisten	

melaksanakan aturan yang berlaku tanpa adanya pertentangan. Kedua variabel sumber daya, dari empat ketersediaan sumber daya yang diperlukan tiga diantaranya yaitu sumber daya manusia, informasi dan kewenangan telah tersedia dengan baik. Namun indikator fasilitas masih terkendala anggaran biaya. Selanjutnya pengangkatan birokrat dalam variabel disposisi telah sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di dalam tim. Sedangkan insentif, terdapat pemberian penghargaan kepada unit kerja namun tidak cukup mempengaruhi disposisi pelaksana untuk lebih mendukung pelaksanaan kebijakan P2HAM. Variabel terakhir yaitu struktur birokrasi, tidak tersedianya SOP pelaksanaan P2HAM dan adanya pembagian kerja yang cukup menghambat koordinasi pelaksanaan kebijakan P2HAM”.

E. Landasan Teori/Konseptual

1. Konsep Pelayanan Publik

Secara Epistimologi “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.²⁶

Kata “publik” sebenarnya berasal dari bahasa Inggris “*public*,” yang bermakna komunitas atau negara dalam skala luas. Sekarang, kata “publik” yang merujuk pada orang banyak sudah diterima sebagai kata baku dalam bahasa Indonesia. Di sisi lain, Inu Kencana mencirikan publik sebagai sekelompok individu yang menurut norma normative yang diterima, berbagai gagasa, sentimen, harapan, sikap, dan perilaku yang akurat dan positif. Oleh karena itu, setiap tugas yang diemban pemerintah untuk sejumlah individu yang ikut serta dalam kegiatan yang menguntungkan setiap kelompok atau unit dan memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan barang berwujud dianggap sebagai pelayanan publik.²⁷

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan menurut peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk dalam bentuk barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara ini meliputi lembaga negara, perusahaan, institusi independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk

²⁶ Amin Ibrahim, 2008, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Bandung: CV Mandar Maju, hlm. 5.

²⁷ Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, 2019, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik, Bandung: Nuansa Cendekia, hlm. 19.

melakukan aktivitas pelayanan publik, serta badan hukum lainnya yang didirikan secara khusus untuk keperluan pelayanan publik.²⁸

Berdasarkan Peraturan pemerintah tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa kegiatan atau atau serangkaian dari kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi prinsip pelayanan publik.²⁹ “Adapun penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik berasaskan:

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. Ketetapan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

2. Landasan Hukum Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM)

Pelaksanaan pelayanan publik harus mengacu pada standar pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman dalam proses penyelenggaraannya sekaligus menjadi acuan untuk mengevaluasi mutu layanan yang disediakan. Standar ini adalah bentuk komitmen penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Ketentuan mengenai pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya membangun sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik dan korporasi, peraturan ini juga ditujukan untuk menetapkan batasan dan hubungan yang tegas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini juga memungkinkan layanan publik dilaksanakan sesuai aturan

²⁸ Ahmad Mustanir, 2022, *Pelayanan Publik*, Pasuruan Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, hlm. 19.

²⁹ FS. Sofiyani, 2018, *Pelaksanaan Asas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Simpang Baru Kota Pekanbaru*, Jurnal Niara Volume 10 Nomor 2, Universitas Riau, hlm. 121.

hukum yang berlaku, sekaligus memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.³⁰

“Peraturan Menteri Hukum dan HAM (Permenkumham) RI Nomor 25 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM). Permenkumham Nomor 25 Tahun 2023 mengatur dengan tegas tentang prinsip-prinsip HAM dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi cepat, akurat, bermutu, dan tidak diskriminatif”.

CRPD merupakan peraturan internasional yang mengatur secara khusus mengenai penyandang disabilitas. Komite CRPD sendiri memiliki kontribusi yang signifikan dalam peralihan dari model medis disabilitas ke model sosial dan hak asasi manusia disabilitas meskipun dalam teks CRPD tidak disebutkan secara eksplisit tentang model hak asasi manusia disabilitas. Namun, konsep model hak asasi manusia dapat ditemukan dalam Paragraf 9 Komentar Umum Komite CRPD No. 6 tentang hak penyandang disabilitas atas kesetaraan dan non-diskriminasi.³¹

Terdapat 3 (tiga) kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM), yaitu

1. Ketersediaan Aksesibilitas, diantaranya layanan khusus kelompok rentan, informasi layanan, maklumat pelayanan dan rambu-rambu bagi kelompok rentan, lantai pemandu, penanganan pengaduan, alat bantu kelompok rentan dan jalan landai.
2. Ketersediaan Sarana Prasarana pendukung diantaranya meliputi toilet ramah disabilitas, ruang bermain anak, tempat ibadah ruang laktasi, dan fasilitas tanggap bencana lainnya.
3. Ketersediaan sdm atau petugas meliputi proporsi yang layak antara petugas layanan dengan penerima layanan, kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan terhadap kelompok rentan, dan petugas khusus yang menangani kelompok rentan.

3. Konsep Hak Asasi Manusia

Kata "hak" dapat merujuk pada beberapa pengertian, seperti "otoritas", "kekuasaan untuk melakukan sesuatu", atau "kekuasaan yang sah atas sesuatu". Sementara itu, istilah "hak asasi manusia" juga dapat diartikan sebagai "dasar", "mutlak", "asas", dan "paling mendasar". Dengan demikian, HAM adalah hak yang dimiliki oleh semua individu, seperti hak hidup, hak kebebasan berpendapat. Hak asasi manusia sering dipandang sebagai hak yang tidak dapat

³⁰ *Ibid.* hlm. 20

³¹ Mutiah Wenda Juniar, *et. al.*, 2024, *Efektifitas Pengambilan Keputusan Yang Didukung Dalam Pemilu Untuk Penyandang Disabilitas Di Indonesia*, Mulawarman Law Review, Volume 9 Edisi 2, Fakultas Hukum Universitas Mulawarman Indonesia, hlm. 19.

diganggu gugat karena sifatnya yang mendasar, yang menjadikannya hak yang harus dilindungi.³²

Hak adalah sesuatu yang ditanamkan pada manusia, baik secara fisik maupun eksistensial.³³ Hak asasi manusia adalah kebutuhan utama setiap orang. Selain itu, disebutkan bahwa liberalism dan individualisme adalah dasar hak asasi manusia.³⁴ Jadi, untuk mendapatkan kehidupan dan martabat, setiap manusia telah menghasilkan konsepsi tentang hak asasi manusia yang berkembang seiring dengan waktu. Hubungan antara negara dan warga negara dimulai dengan hukum alam, yang menetapkan bahwa hubungan tersebut diikat oleh ketentuan *universal* yang tidak dapat ditiadakan.³⁵

HAM adalah suatu hak yang melekat pada semua individu semata-mata karena keberadaannya sebagai manusia. Hak ini tidak didapatkan atau diberikan oleh Masyarakat maupun peraturan hukum melainkan dari nilai dan martabat kemanusiaan itu sendiri.³⁶ Pada dasarnya, hak asasi manusia (HAM) adalah hak-hak yang mendasar yang dimiliki manusia secara universal. Hak ini menunjukkan bahwa setiap manusia memiliki wujud yang terikat pada takdir manusia sejak dilahirkan. Hal ini menandakan bahwa pertama, manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan yang dibekali hak-hak kodrati yang tidak boleh diabaikan oleh siapapun. Kedua, hak asasi ini berlaku bagi seluruh umat manusia tanpa terkecuali, tidak terbatas pada golongan atau kelompok tertentu. Oleh karena itu, setiap manusia, karena hak kodratinya, memiliki martabat yang tinggi yang harus diakui, dihormati, dan dijunjung oleh semua orang di seluruh dunia.³⁷

Dalam TAP MPR NO. XVII/MPR/1988 tentang Hak Asasi Manusia dinyatakan bahwa "hak asasi manusia adalah hak dasar yang melekat pada diri manusia yang bersifat kodrati dan menyeluruh sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa dan berfungsi untuk menjamin kelangsungan hidup, kemerdekaan, perkembangan manusia, dan masyarakat yang tidak boleh diabaikan, dirampas, atau diganggu gugat oleh siapapun". Dalam Prinsip-prinsip Panduan PBB tentang Bisnis dan Hak Asasi Manusia (*UN Guiding Principles on Business and Human Rights/UNGPR*) adalah seperangkat pedoman yang diadopsi oleh Dewan Hak Asasi Manusia PBB untuk mencegah dan menangani dampak buruk terhadap hak asasi manusia yang terkait dengan aktivitas bisnis. UNGP memberikan kerangka kerja untuk negara dan perusahaan dalam upaya menghormati hak asasi manusia dalam operasi bisnis mereka.

³² Ade Syahputra, et al., 2023, *Hak Asasi Manusia*, Jurnal Pendidikan, Volume 7 Nomor 3, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pahlawan, Riau, hlm. 2.

³³ Peter Mahmud Marzuki, 2020, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 148.

³⁴ Jimmly Asshiddiqie, 2019, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 358.

³⁵ M. Ali Zaidan, 2019, *Menuju Pembaruan Hukum Pidana*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 254.

³⁶ Philip Alston dan Frans Magnis Suseno, 2008, *Hukum Hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: PUSHAM UII, hlm. 11.

³⁷ Nurliah Nurdin dan Astika Ummu Athahirah, 2022, *Hak Asasi Manusia Gender dan Demokrasi (Sebuah Tinjauan Teoris dan Praktis)*, Jatin Angor: CV. Sketsa Media, hlm. 2.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia mendefinisikan hak asasi manusia sebagai berikut:

“Hak asasi manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia”.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang “Hak Asasi Manusia, selain merumuskan hakikat keberadaan manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki hak-hak asasi yang bersifat mendasar (fundamental), juga mengklasifikasi HAM dan kebebasan dasar manusia atas beberapa substansi, yakni:

1. Hak untuk hidup

Hak untuk hidup adalah hak asasi yang sangat fundamental yang dimiliki setiap manusia. Hak ini bersifat mutlak dan tidak boleh dilanggar dapat ditawarkan lagi (*non derogable rights*). Dalam konteks peradaban modern, hak hidup dipandang sebagai prinsip paling esensial, karena pada hakikatnya, tanpa hak untuk hidup, seluruh diskusi tentang hak asasi manusia menjadi tidak bermakna, karena hak inilah yang menjadi dasar bagi perlindungan hak-hak lainnya.³⁸

2. Hak untuk memperoleh keadilan

Pasal dalam Undang-undang Dasar -45 dalam Bab X A, pasal 28 A sampai dengan pasal 29 J memuat hal yang berkaitan dengan HAM. Pasal yang mengatur hal yang berkaitan dengan keadilan tertuang dalam pasal 28 D, yang menyatakan bahwa: “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama didepan hukum”. Pasal 28 I ayat (2) menyatakan bahwa setiap orang bebas dari perlakuan yang bersifat diskriminatif dan berhak mendapatkan perlindungan dari perlakuan yang bersifat diskriminatif.”³⁹

3. Hak atas kebebasan pribadi

Kebebasan pribadi sering menjadi topik perdebatan yang penting, terutama ketika membahas jenis kebebasan yang dibutuhkan demi tercapainya kesejahteraan bagi seluruh umat manusia. Dalam negara yang menerapkan sistem pemerintahan demokratis, kebebasan

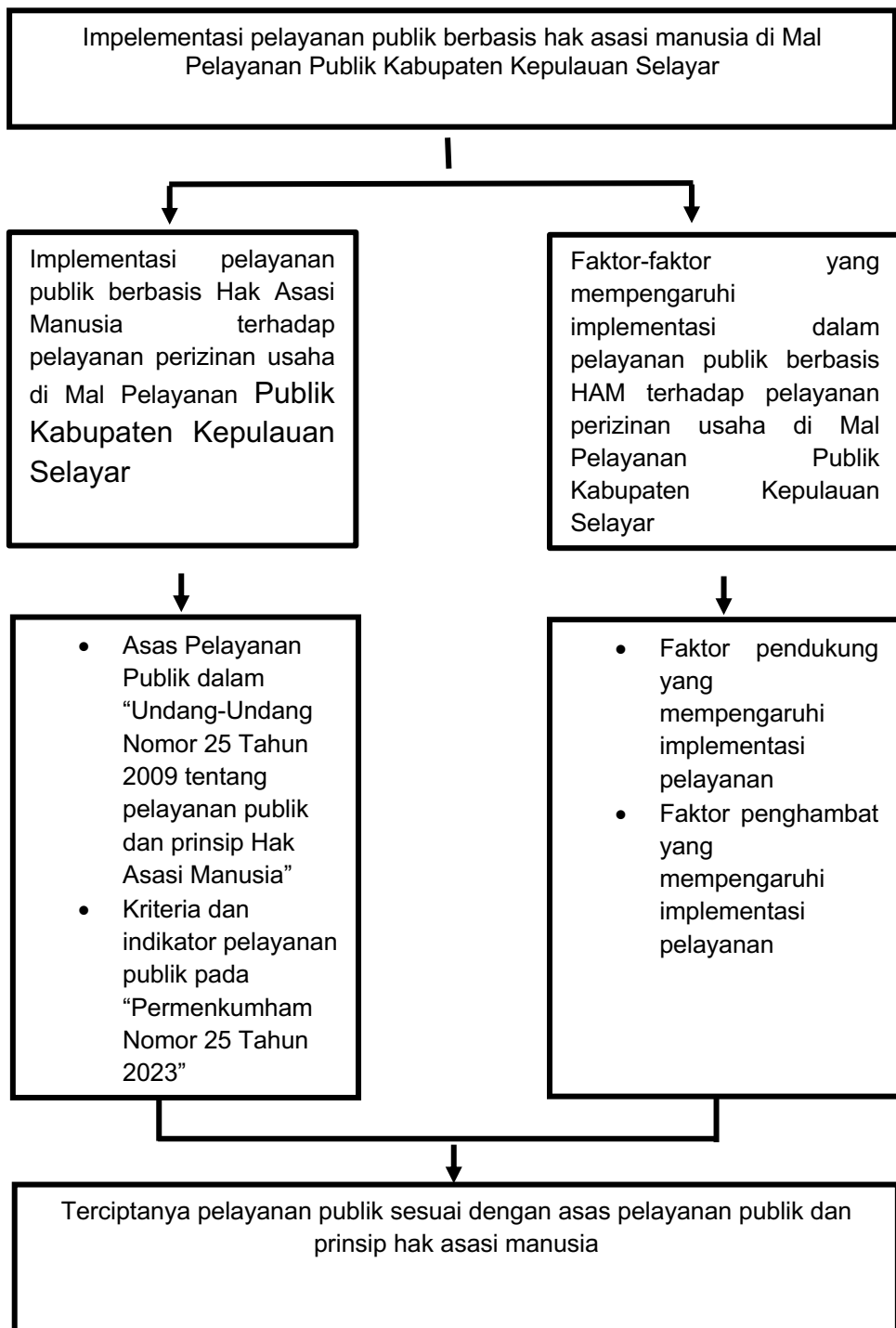
³⁸ Zulfa, E. A., 2015, *Menelaah Arti Hak Untuk Hidup Sebagai Hak Asasi Manusia*. Jurnal Lex Jurnalica, Vol.3 No. 1, Fakultas Hukum Universita Esa Unggul Dan Universitas Indonesia, hlm. 13

³⁹ Darwis, N. (2018). *Penegakan Hukum Untuk Memperoleh Hak Atas Keadilan*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Vol.3 No.2, Fakultas Hukum Universitas Suryadharma, hlm. 4

individu merupakan salah satu prinsip utama. Sistem ini memberikan jaminan hak warga negara untuk mengemukakan pendapat dan ikut serta dalam pembentukan undang-undang serta kebijakan negara yang akan dijalankan.⁴⁰

⁴⁰ Hamdi, Akhmad Nikhrawi., 2018, *Perlindungan Negara Terhadap Hak Kebebasan Pribadi Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia*, Jurnal Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik, Vol. 3 No. 1, Universitas Islam Kalimantan, hlm. 44.

F. Kerangka Pikir



BAB II METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah metode penelitian hukum yang berusaha untuk mengamati hukum dalam pengertian yang riil atau dapat dikatakan mengamati, mengkaji bagaimana hukum berfungsi di masyarakat.⁴¹

B. Lokasi Penelitian

Berdasarkan dengan judul penulis yaitu Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia (P2HAM) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar, maka penulis melakukan penelitian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kepulauan Selayar yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Benteng, Kecamatan Benteng, Kabupaten Kepulauan Selayar.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada suatu kelompok atau kumpulan individu yang memenuhi kriteria tertentu yang sesuai dengan masalah penelitian.⁴² Populasi dalam penelitian ini mencakup dua kelompok utama:

- a. Pegawai atau staff yang bekerja di Mal Pelayanan Publik, terutama mereka yang berperan langsung dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Mereka memiliki pengalaman dan pemahaman langsung mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip HAM dalam interaksi pelayanan sehari-hari.
- b. Masyarakat atau warga yang menjadi pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik. Kelompok ini berperan sebagai penerima pelayanan dan dapat memberikan perspektif mengenai sejauh mana prinsip-prinsip HAM diterapkan serta bagaimana mereka mengalami pelayanan berbasis HAM dalam praktiknya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri utama dari populasi sehingga ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Metode yang

⁴¹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: UPT. Mataram University Press, hlm. 31.

⁴² Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Radja Grafindo Persada, hlm 20.

digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan berdasarkan pertimbangan atau penelitian subjektif dari peneliti. Metode *purposive sampling* dapat digunakan untuk memilih sampel dari dua kelompok utama, yaitu pegawai atau petugas pelayanan, yang terdiri dari:

- a. Pejabat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- b. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar.
- c. Kepala Sub Bagian Umum Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Pemberi/petugas layanan perizinan
- e. Pengguna layanan/masyarakat, sebanyak 5 orang.

Pemilihan sampel ini memungkinkan peneliti untuk secara khusus memilih individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung atau pemahaman mendalam tentang implementasi P2HAM, sehingga data yang diperoleh lebih relevan dan informatif mengenai penerapan HAM dalam pelayanan publik.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum empiris. Metode ini memiliki bertujuan untuk mengamati hukum dalam konteks yang sesuai kenyataan dan menyelidiki bagaimana penerapan hukum berlangsung di masyarakat. Penelitian hukum empiris lebih mengutamakan data primer sebagai data dasar, maka teknik pengumpulan data lebih mengutamakan teknik pengumpulan data lapangan, seperti observasi, survei, angket atau kuesioner dan wawancara.⁴³

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data dapat diperoleh, dimana berasal dari dua sumber, yaitu:

1. Data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya. Data ini diperoleh melalui informan, responden, dan narasumber. Dalam penelitian hukum empiris, sumber data berasal dari data yang ditemukan di lapangan, yang mencakup informasi yang didapatkan dari responden, informan, serta ahli yang berperan sebagai narasumber.

2. Data sekunder

⁴³ Irwansyah, 2021, *Penelitian Hukum Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*, Cetakan Keempat, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 174-176.

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari , karya ilmiah peraturan perundang-undangan, kamus, buku, jurnal, buku-buku hukum, ensiklopedi, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang bersumber dari bahan kepustakaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (observasi)

Observasi adalah metode pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung terhadap objek penelitian. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengumpulkan data awal yang berguna untuk merumuskan permasalahan penelitian yang layak dan menarik untuk diteliti lebih lanjut.⁴⁴

2. Wawancara

Wawancara (interview) adalah proses pengumpulan data primer yang diperoleh langsung dari responden penelitian di lapangan. Hal ini bertujuan untuk melakukan diskusi secara langsung antara peneliti dengan informan atau narasumber untuk memperoleh informasi. Wawancara adalah komponen yang sangat penting dalam proses penelitian hukum empiris. Sebab tanpa wawancara, peneliti tidak akan mendapatkan informasi yang hanya dapat diperoleh melalui pertanyaan langsung kepada responden, narasumber. Wawancara ini dapat menggunakan pedoman daftar pertanyaan atau tanya jawab dilakukan secara bebas, yang penting peneliti memperoleh data yang diperlukan.⁴⁵

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencarian dan pengumpulan data yang diperlukan dari sumber yang sudah ada. Teknik ini digunakan untuk menyempurnakan data yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan sebelumnya. Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui pengambilan gambar atau dokumen-dokumen guna mendapatkan data. Dokumen-dokumen yang dimaksud seperti dokumen kebijakan dan peraturan, laporan pelaksanaan program, catatan internal, hasil survei atau evaluasi, serta dokumentasi visual. Dokumen kebijakan dan peraturan, seperti peraturan pemerintah dan pedoman pelaksanaan, penting

⁴⁴ Elizabeth Nurhaini Butar-Butar, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Rafika Aditama.

⁴⁵ Muhaimin, *Op.Cit*, hlm. 95.

untuk memahami dasar hukum dan kebijakan yang mengatur penerapan pelayanan berbasis HAM. Selain itu, laporan pelaksanaan program, yang disusun secara berkala oleh instansi terkait, memberikan gambaran mengenai capaian, kendala, serta evaluasi dalam implementasi P2HAM, termasuk data konkret mengenai jumlah layanan, tingkat kepuasan masyarakat, dan upaya perbaikan.

F. Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian adalah kualitatif deskriptif. Keseluruhan data yang diperoleh baik data utama maupun data tambahan diolah lalu dianalisis secara kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif yaitu memberikan pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan secara nyata sehingga pertanyaan dalam rumusan masalah dapat terjawab secara maksimal.⁴⁶

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 128.