Analisis Hukum Kebijakan Penetapan Kawasan Rencana Detil Tata Ruang Terkait Izin Pembangunan di Kawasan Teluk Kendari

*Legal Analysis of Regional Policy for Detailed Spatial Planning Regarding
Development Permits in the Kendari Bay Area*

Jonova Rampoallo

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara

E-mail: novajely12@gmail.com

Muhammad Jufri

Pascasarjana Universitas Halu Oleo

E-mail: muh.jufridewa@yahoo.com

La Sensus

Pascasarjana Universitas Halu Oleo

E-mail: lasensu_march72@yahoo.com

Abstract: *This study is aimed to analyze the implementation of public services based on human rights in Law and Human Right Centre, whether the implementation is in accordance with the principles of good governance that used as service standard. This study is a legal research that uses a statutory and conceptual approach. This study answers the problem that can hinder the implementation of service by referring the Regulation of the Minister of Law and Human Rights Number 27 of 2018.*

Keyword: *Implementation; Public Service; Human Rights*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM apakah penyelenggaraannya sudah sesuai dengan prinsip good governance sehingga digunakan sebagai standar dalam pelayanan prima. penelitian ini adalah penelitian hukum yang menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, penelitian ini menjawab masalah mengenai faktor yang dapat menghambat dalam pelaksanaan pelayanan prima dengan merujuk pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 27 Tahun 2018.*

Kata kunci: *Implementasi; Pelayanan Publik; Hak Asasi Manusia*

PENDAHULUAN

Hak Asasi Manusia berangkat dari konsep *universalisme* moral dan kepercayaan akan keberadaan kode-kode moral universal yang melekat pada seluruh umat manusia.¹ Hak Asasi Manusia sebenarnya bukan sesuatu yang baru bagi Indonesia. Sejarah membuktikan bahwa Hak Asasi Manusia telah dimasukkan ke dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 walaupun tidak memakai istilah “Hak Asasi Manusia”. Sebagai sesuatu yang universal Hak Asasi Manusia dipandang sebagai standar internasional yang melintasi batas budaya dan merupakan sistem hukum internasional yang berlaku dalam masyarakat negara.

Masyarakat Indonesia terus berkembang dan maju, sehingga makin lama akan semakin kritis terhadap kinerja pelayanan instansi pemerintah. Mereka pada akhirnya akan memahami bahwa anggaran publik yang dikelola oleh pemerintah sebagian besar berasal dari pajak rakyat. Oleh sebab itu, pemerintah harusnya lebih memahami perkembangan masyarakat ini. Apabila itu terjadi, maka akan semakin banyak instansi pemerintah yang mempersembahkan pelayanan prima pada masyarakat.² Penyelenggaraan Pemerintahan yang baik adalah landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan Pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antara bangsa, terutama dalam pengelolaan sumber-sumber daya ekonomi dan aktivitas dunia usaha. Kedua fenomena tersebut, baik demokratisasi maupun globalisasi, menuntut redefinisi peran pelaku-pelaku penyelenggaraan Pemerintahan.³

Sebagaimana diketahui saat ini masalah pelayanan publik (*public service*) mendapat perhatian serius dari semua pihak, terutama pada bentuk dan definisinya sebagai pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan (*excellent service*). Sejatinya, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima atau pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-

¹ Rhona K.M. Smith, dkk., *Hukum Hak Asasi Manusia*. Yogyakarta: PUSHAM UII, 2008, hlm. 17.

² Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Prenada Media Group, 2018, hlm. 27.

³ Rahmawati Tomalili, Guasman Tatawu, La Senu, “Kedudukan Hukum Pengadaan Barang dan Jasa dalam Pelayanan Publik”, *Halu Oleo Legal Research*, Volume 1, Issue 1, 2019, hlm. 1

pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, sering kali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Munculnya paradigma *good governance* di Indonesia dilatarbelakangi dengan semakin berkembangnya tuntutan kualitas demokrasi dan Hak Asasi Manusia dan semakin kurang efektifnya pemerintahan, sehingga masyarakat tidak mentoleransi lagi segala bentuk penyimpangan kepercayaan publik (*abuse of public trust*) dan semakin menuntut tanggung jawab dan transparansi dari pejabat publik.⁴

Sesuai dengan Pasal 28 huruf H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan” sehingga dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dibutuhkan pengawasan. Pengawasan bertalian dengan pembatasan sedangkan pengendalian bertalian dengan arahan (*directive*).⁵

Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja penyelenggaraan baik dalam hal pelayanan publik kinerja organisasi satuan kerja di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan pelayanan publik. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) sebagai instansi pelayanan publik harus mengedepankan persoalan pelayanan

⁴ Galang Asmara, *Kedudukan dan Fungsi Lembaga Ombudsman Ditinjau dari Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Disertasi, Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2003, hlm. 209

⁵ Muh. Jufri Dewa, *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Kendari: UPT Perpustakaan UHO, 2013, hlm. 135.

yang berbasiskan Hak Asasi Manusia. Melalui pelayanan yang baik dan berbasis Hak Asasi Manusia, akan menimbulkan kepercayaan yang baik dari publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Pola pelayanan yang baik dan berbasis Hak Asasi Manusia, harus diimplementasikan dan dijadikan semangat dalam bekerja sebagai langkah awal dari timbulnya kepercayaan publik kepada instansi pemerintah.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi tujuan, pelaksanaan mandat publik secara efektif dan ekonomis, serta melaksanakan kebijakan pemerintah yang secara umum dapat meningkatkan kualitas hidup semua orang dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak asasi setiap warga negara dan pelayanan administrasi dengan menggunakan prinsip *good governance* sebagai tolak ukur dengan cara mendapatkan predikat pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia yang merupakan parameter dari kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Pasal 15 huruf e Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.⁶ Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti melakukan penelitian tesis dengan judul: “Implementasi Kebijakan Pemerintah dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang ini menggunakan penelitian hukum yaitu penelitian yang dilakukan dengan menganalisis permasalahan dengan menggunakan peraturan Perundang-undangan, teori, asas-asas hukum dan prinsip-prinsip hukum. Penelitian menganalisis ketentuan-ketentuan yang menjadi dasar dan landasan bagi permasalahan yang dibahas dengan melakukan studi kepustakaan dan penelitian lapangan dan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi bahan hukum primer dan sekunder.

⁶ Juniarto Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2009, hlm. 261-262.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia dengan Prinsip *Good Governance*

Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Sejak reformasi birokrasi digulirkan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Untuk mengembangkan pelayanan publik yang mencirikan praktik *good governance* tentu ada banyak aspek yang perlu dibenahi dalam birokrasi publik. *Bad governance* yang selama ini terjadi dalam birokrasi publik merupakan hasil dari sebuah proses interaksi yang kompleks dari akumulasi masalah yang telah lama melekat dalam kehidupan birokrasi publik.

Langkah awal untuk menjadi pelayan yang baik bagi masyarakat dan negara, maka lebih dahulu perilaku aparatur negara itu harus diperbaiki, hal ini dikarenakan dari tiga domain di dalam *Good Governance* yaitu *state*, *private sector* dan *public sector* tampaknya *state* yang berperan penting dalam mengubah sistem keseimbangan dari domain yang lain, juga *state* memegang kendali dalam penciptaan keberhasilan pembangunan dan pemerintah lebih besar kekuasaannya dalam menentukan gerak langkah awal haruslah ada perubahan tingkah dari aparatur. Apabila perilaku aparatur telah berubah menjadi baik, dan perubahan itu akan menjadi suatu karakter pribadi yang pada akhirnya akan bermuara pada suatu pelayanan yang prima dan profesional.⁷ Seiring dengan adanya keinginan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, maka perlu untuk memperhatikan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Dari sudut pandang administrasi, konsep *good governance* berkaitan dengan aktivitas pelaksanaan fungsi untuk menyelenggarakan kepentingan umum. Tata Kepemerintahan yang baik atau *good governance* berkenaan dengan penyelenggaraan tiga tugas dasar pemerintah yaitu pertama, *to guarantee the security off all person and society it self* (penjamin keamanan setiap orang dan masyarakat). Kedua, *to manage an effective frame work for the public sector, the private sector, and civil society* (mengelola suatu struktur yang efektif untuk sektor publik, sektor

⁷ Tomo HS, *Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*, Jakarta: Indocamp, 2019, hlm. 29.

swasta, dan masyarakat). dan ketiga, *to promote economic, social and other aims in accordance with the wishes of the population* (memajukan sasaran ekonomi, sosial dan bidang lainnya dengan kehendak rakyat).⁸ Tata Kepemerintahan yang baik atau *good governance* berhubungan sangat erat dengan hak-hak asasi.⁹

UNDP (*United Nations Development Program*) merumuskan karakteristik atau indikator pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai berikut:¹⁰

1. Partisipasi (*participation*)
Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dari proses bernegara, berpemerintahan serta bermasyarakat, baik secara langsung maupun secara intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi warga Negara ini dilakukan tidak hanya pada tahapan implementasi. Akan tetapi secara menyeluruh mulai dari tahapan penyusunan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi serta pemanfaatan hasil-hasilnya
2. Penegakan Hukum (*rule of law*)
Good governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunak (*software*), perangkat kerasnya (*hardware*), maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya (*human ware*)
3. Transparansi (*transparency*)
Keterbukaan merupakan salah satu karakteristik *good governance* terutama adanya semangat serba terbuka dan revolusi informasi. Keterbukaan mencakup semua aspek aktivitas semua kepentingan publik.
4. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Responsiveness Sebagai konsekuensi logis dari keterbukaan, setiap komponen yang terlibat dalam pembangunan *good governance* perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan setiap *skateholders*.
5. *Consensus Orientation*
Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, baik dalam hal kebijakan maupun prosedur.
6. Keadilan (*equity*)
Semua warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan.
7. *Effectiveness and efficiency*
Proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia sebaik mungkin.

⁸ Oheo. K. Haris, "Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) dalam Pemberian Izin oleh Pemerintah Daerah di Bidang Pertambangan", *Yuridika*, Vol. 30, No.1, 2015, hlm. 78.

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Yudi Setiawan, dkk., *Hukum Administrasi Pemerintahan Teori dan Praktek (Dilengkapi dengan Beberapa Kasus Pertanahan)*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017, hlm. 59.

8. Akuntabilitas (*accountability*)
Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga *stakeholders*. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.
9. Visi strategis (*strategic vision*)
Para pemimpin dan publik harus mempunyai perspektif *good governance* dan pengembangan manusia yang luas serta jauh ke depan sejalan yang diperlukan untuk pembangunan semacam ini.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Pelayanan publik memiliki dasar hukum yang kuat karena sudah termaktub dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 28 huruf H ayat (2) “Setiap orang mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan”. Dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 terdapat 10 kelompok hak dasar Hak Asasi Manusia. Di dalam kelompok dasar tersebut terdapat hak yang tidak dapat dikurangi dan hak yang dapat dikurangi. Terdapat pula 2 kelompok HAM yaitu hak sipil dan politik serta hak ekonomi, sosial dan budaya. Hak Sipil dan Politik bersifat pemenuhan sehingga pemerintah harus memfasilitasi penuh hak ini. Sedangkan hak ekonomi, sosial dan budaya pemerintah tidak terlalu campur tangan namun harus tetap menyediakan fasilitas dalam rangka pemenuhannya.

Beberapa prinsip Hak Asasi Manusia dalam aspek kehidupan:¹¹

1. Prinsip Kesetaraan yaitu ide yang meletakkan semua orang terlahir bebas dan memiliki kesetaraan dalam HAM
2. Prinsip non-diskriminasi Salah satu konsekuensi dari prinsip kesetaraan adalah pelanggaran terhadap diskriminasi, karena diskriminasi adalah kesenjangan perbedaan perlakuan dari perilaku yang seharusnya sama/setara
3. Kewajiban positif untuk melindungi hak-hak tertentu Pada prinsipnya di dalam hukum HAM internasional diakui bahwa negara tidak boleh secara sengaja mengabaikan hak-hak dari kebebasan-kebebasan warganya, sehingga diasumsikan bahwa negara memiliki kewajiban positif untuk melindungi secara aktif dan memastikan terpenuhinya hak-hak dan kebebasan-kebebasan tersebut. melindungi secara aktif dan memastikan terpenuhinya hak-hak dan kebebasan-kebebasan.

Menurut Komisi Hak Asasi Manusia Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN Commission on Human Rights*) mengidentifikasi prinsip-prinsip dalam *good governance* yaitu:

1. Transparansi;
2. Pertanggungjawaban (*responsibility*);
3. Akuntabilitas;

¹¹ H.A.R. Tilaar, *Dimensi-dimensi Hak Asasi Manusia dalam Kurikulum Persekolahan Indonesia*, Bandung: PT. Alumni, 2001, hlm. 11-13.

4. Partisipasi; dan
5. Ketanggapan (*responsiveness*) sebagai prinsip kuncinya.

Untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik dibutuhkan perubahan-perubahan dalam suatu birokrasi sehingga Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia kemudian menyelenggarakan pelayanan publik yang berbasis Hak Asasi Manusia sebagai inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ada banyak hal penting yang dapat dilakukan dalam mengimplementasikan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia contoh yaitu sikap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan harus dengan pendekatan nilai-nilai Hak Asasi Manusia. Contohnya adalah perlakuan khusus bagi warga binaan yang termasuk ke dalam kelompok rentan. Petugas Pemasyarakatan harus memahami aturan-aturan yang berlaku terutama terhadap hak-hak dasar Warga Binaan Pemasyarakatan serta tidak melupakan pemenuhan HAM dalam memberikan layanan publik terutama aksesibilitas penyandang disabilitas.

Langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik:¹²

1. Membangun kesadaran melayani bagi aparatur;
2. Membangun kesadaran masyarakat sebagai konsumen dengan membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung melalui media masa untuk menyampaikan saran dan/atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat;
3. Memberikan *reward and punishment* yang seimbang;
4. Mengadakan kompetisi pelayanan untuk instansi yang memberikan pelayanan sejenis.

Untuk mempercepat perubahan-perubahan birokrasi melalui pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia maka perlu diberikan insentif bagi UPT yang telah berhasil mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kriteria penilaian yang tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor 27 Tahun 2018, insentif yang diberikan berupa penghargaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia setelah melalui verifikasi data di lapangan.

Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia bertujuan memberikan acuan, motivasi, dan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh UPT untuk penghormatan, perlindungan, pemenuhan, dan pemajuan Hak Asasi Manusia. Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud dilaksanakan pada saat peringatan hari HAM sedunia.

¹² Muh. Jufri, Bahan Ajar kuliah Hukum Pelayanan Publik pada tanggal 5 Desember 2020.

Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia berdasarkan Prinsip Good Governance

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal dalam mendukung program pemerintah untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan organisasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional dalam mewujudkan *good governance*.

Dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia tetap berpedoman pada 9 prinsip *Good Governance* yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsif, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis. sebagai satuan kerja yang semuanya berupaya dan berproses dalam pembangunan Zona Integritas, pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia ini sebagai pendukung pada area perubahan penguatan pelayanan publik.¹³

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sesuai dengan maklumat layanan publik Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia yang dikenal dengan semboyan kami PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, Inovatif):¹⁴

1. Profesional, pelayanan diberikan secara adil, setara, tidak diskriminatif, tepat waktu dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan;
2. Akuntabel, pelayanan dapat dipertanggung jawabkan secara normatif dan dapat diawasi oleh penerima layanan publik;
3. Sinergi, pelayanan diberikan secara tuntas yang lahir dari sinergitas seluruh elemen dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara;
4. Transparan, prosedur dan biaya layanan yang jelas serta tidak dibenarkan adanya pungutan yang tidak resmi; dan
5. Inovatif, pelayanan terus menerus diupayakan semakin sederhana sehingga ada kemudahan akses bagi penerima layanan publik di antaranya melalui penggunaan teknologi informasi.

Dari semboyan kami PASTI tersebut di atas telah menunjukkan prinsip *Good Governance* dimana semboyan tersebut membutuhkan elemen Hak Asasi Manusia untuk melindungi martabat yang melekat pada masing-masing individu, hal ini dimaksudkan bahwa dalam pelayanan publik pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan ada wadah yang melindungi yaitu Hak Asasi Manusia.

¹³ “*Good Governance dan Pelayanan Publik berbasis HAM*”, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Barat, <https://sulbar.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/4042-good-governance-dan-pelayanan-publik-berbasis-ham>, diakses pada tanggal 13 Maret 2021.

¹⁴ Hasil wawancara anggota tim kelompok kerja WBK/WBBM Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Tenggara.

Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara

Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara

Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagai instansi pemerintah salah satu fungsinya mendorong terselenggaranya pelayanan publik berbasis HAM, yang dilaksanakan sebagai upaya dalam meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini sejalan dengan Visi Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia yaitu “*Mewujudkan Penghormatan, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Asasi Manusia yang berkelanjutan*” dengan misi “*Meningkatkan penyelenggaraan Pemajuan HAM di Wilayah*”.

Berangkat dari hal tersebut maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara melalui bidang Hak Asasi Manusia melaksanakan kegiatan Diseminasi dengan tema “*Peningkatan kualitas Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di UPT Pemasarakatan dan Imigrasi Lingkup Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara*”. Dalam kegiatan Diseminasi ini diberikan materi yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi UPT dalam melaporkan indikator pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia, sangat didukung dengan sinergi UPT serta seluruh pihak dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan berbasis Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 Pasal 5 ayat (1), verifikasi kriteria pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia terhadap kondisi UPT yang dinilai berdasarkan pada:

- a. Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas;
- b. Ketersediaan petugas yang siaga; dan
- c. Kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana terhadap standar pelayanan masing-masing bidang pelayanan.

Verifikasi dilakukan dengan mengisi kriteria pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia sesuai dengan kondisi UPT dan membuat berita acara hasil verifikasi yang akan dimasukkan ke dalam aplikasi.

Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia adalah sistem penilaian pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia yang dilaksanakan oleh Tim Verifikasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia terhadap Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yaitu Kantor Imigrasi, Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan, Balai Pemasyarakatan dan Balai Harta Peninggalan (Sulawesi Tenggara belum ada). Hasil verifikasi dimasukkan oleh Tim Verifikasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan disampaikan ke Tim Penilai di pusat untuk dilakukan penilaian. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang terdiri dari 33 Kantor Wilayah melakukan verifikasi kriteria pelayanan publik berbasis HAM yang dimulai pada tanggal 20 Mei sampai dengan 31 Oktober di tahun berjalan.¹⁵

Pelaksanaan Pelayanan Prima di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Melalui Pelayanan Publik

Perwujudan sistem layanan prima merupakan suatu keharusan serta bersifat mendesak untuk dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konstitusional warga negara untuk memperoleh pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan hidupnya.¹⁶

Karakteristik organisasi pelayanan prima:¹⁷

1. Setiap anggota/pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi;
2. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing;
3. Fokus utama adalah melayani klien dan masyarakat;
4. Kerja sama dan kerja tim menjadi budaya kerja sehari-hari;
5. Para pemimpin/pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan;
6. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan;
7. Berorientasi pada perbaikan kinerja secara berkelanjutan;
8. Organisasi dan seluruh anggota/pegawai sangat menghargai dan mampu memahami harapan-harapan para *stakeholder* dan mengetahui bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka; dan
9. *Quality and Innovation Driven*.

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan mengacu pada standar pelayanan, adanya maklumat atau janji pelayanan, dilakukannya *monitoring* dan

¹⁵ Tim Verifikasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Panduan Pengisian Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis HAM.

¹⁶ Wildan Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018, hlm. 2.

¹⁷ Muh. Jufri, Bahan Ajar Kuliah Hukum Pelayanan Publik, 5 Desember 2020.

evaluasi baik secara internal maupun secara eksternal, serta adanya perbaikan manajemen secara terus-menerus.¹⁸

Faktor penentu keberhasilan pelayanan publik:

1. Komitmen pimpinan;
2. Perubahan pola pikir (*mind set*) terhadap fungsi pelayanan;
3. Partisipasi masyarakat pengguna masyarakat;
4. Kepercayaan;
5. Keterbukaan;
6. Budaya dan etika Pelayanan;
7. Survei atau apa pun yang meminta partisipasi masyarakat pengguna pelayanan harus diikuti tindakan nyata perbaikan;
8. Umpan balik dan hubungan masyarakat;
9. Pengalaman keberhasilan dalam menggunakan metode.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:¹⁹

1. Persyaratan;
2. System, mekanisme dan prosedur;
3. Jangka waktu pelayanan;
4. Biaya/tarif;
5. Produk pelayanan; dan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal (*manufacturing*) meliputi:²⁰

1. Dasar hukum;
2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
3. Kompetensi pelaksana;
4. Pengawasan internal;
5. Jumlah pelaksana;
6. Jaminan pelayanan;
7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dijadikan standar dalam memberikan pelayanan prima karena merupakan amanat konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 huruf H ayat (2) dan Pasal 71 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dimana peran dan tanggung jawab pemerintah meliputi penghormatan, pemenuhan, perlindungan, penegakan dan pemajuan Hak Asasi Manusia. Pelayanan prima kepada

¹⁸ Wildan Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono, *Op. Cit.*, hlm. 5.

¹⁹ *Ibid*,

²⁰ *Ibid*.

masyarakat, memotong jalur birokrasi yang selama ini berbelit-belit, dan memanjakan masyarakat dengan berbagai fasilitas penunjang, dengan harapan masyarakat dapat dimudahkan dalam prosesnya dan cepat terlayani dengan baik serta mempermudah dalam mengakses layanan.

Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara pada Tahun 2019 dan 2020

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan tabel data hasil verifikasi menunjukkan bahwa dari tahun 2019 dan tahun 2020 setiap indikator dapat dipenuhi oleh UPT yang menyampaikan hasil verifikasi namun dari data dukung yang diterima (dokumentasi) terlihat ada indikator (sarana dan prasarana) yang belum sesuai dengan standar peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018.

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 sesungguhnya kriteria penyelenggaraan Publik itu ada 3 (tiga):

- a. Aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas;
- b. Ketersediaan petugas yang siaga; dan
- c. Kepatuhan pejabat, pegawai dan pelaksana terhadap standar pelayanan masing-masing bidang pelayanan.

Namun seiring dengan perkembangan di lapangan dan kebijakan pemerintah secara tidak tersurat namun tersirat dalam program pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dimana selain terpenuhinya kriteria yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 harus pula memperoleh predikat Wilayah Bebas korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM).

Dari data yang diperoleh, pada tahun 2019 dan 2020 tidak semua UPT yang ada dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian hukum dan hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara dapat mengumpulkan berita acara dan data dukung sebagai bahan penilaian yang akan di-

upload oleh operator. Ini berarti bahwa tidak semua UPT dapat memenuhi kriteria penilaian. Menurut hasil penelitian penulis dari 13 UPT rata-rata kendala yang dihadapi adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, hal ini dikarenakan kondisi bangunan, namun beberapa UPT dapat menyiasati dengan cara membuat sekat pada bangunan yang sudah ada untuk digunakan sebagai ruangan baru misalkan tempat bermain anak dan ruang menyusui.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia berpedoman pada prinsip-prinsip *Good Governance* karena dasar rujukan lahirnya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 salah satunya adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/M.PAN7/2003 tentang pelayanan publik dengan menerapkan prinsip-prinsip partisipasi, kepastian hukum, kesederhanaan, transparansi, tanggungjawab, keadilan, ketepatan waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan dan keamanan. Selain itu, di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia dijadikan standar dalam memberikan pelayanan prima karena merupakan amanat konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28 huruf H ayat (2) dan Pasal 71 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dimana peran dan tanggung jawab pemerintah meliputi penghormatan, pemenuhan, perlindungan, penegakan dan pemajuan Hak Asasi Manusia. Faktor yang sangat menghambat pelaksanaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Tenggara yaitu tidak terpenuhinya sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan kriteria atau indikator penilaian yang tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan pelayanan publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Hal ini dikarenakan kondisi bangunan yang tidak memadai untuk pengadaan ruangan baru yang dibutuhkan.

Daftar Pustaka

Buku

Dewa, Muh. Jufri, *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik*, Kendari: UPT Perpustakaan UHO, 2013.

HS, Tomo, *Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*, Jakarta: Indocamp, 2019.

- Ridwan, Juniarto dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2009.
- Semil, Nurmah, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, Prenada Media Group, 2018.
- Setiawan, Yudi, dkk., *Hukum Administrasi Pemerintahan Teori dan Praktek (Dilengkapi dengan Beberapa Kasus Pertanahan)*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Smith, Rhona K.M., dkk., *Hukum Hak Asasi Manusia*. Yogyakarta: PUSHAM UII, 2008..
- Tilaar, H.A.R., *Dimensi-dimensi Hak Asasi Manusia dalam Kurikulum Persekolahan Indonesia*, Bandung: PT. Alumni, 2001.
- Zulkarnain, Wildan, Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.

Jurnal dan Makalah

- Asmara, Galang, *Kedudukan dan Fungsi Lembaga Ombudsman Ditinjau dari Sistem Pemerintahan dan Sistem Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Disertasi, Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 2003.
- Haris, Oheo. K., “*Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) dalam Pemberian Izin oleh Pemerintah Daerah di Bidang Pertambangan*”, *Yuridika*, Vol. 30, No.1, 2015.
- Tomalili, Rahmawati, Guasman Tatawu, La Sensus, “*Kedudukan Hukum Pengadaan Barang dan Jasa dalam Pelayanan Publik*”, *Halu Oleo Legal Research*, Volume 1, Issue 1, 2019.

Situs Web

- “*Good Governance dan Pelayanan Publik berbasis HAM*”, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Barat, <https://sulbar.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/4042-good-governance-dan-pelayanan-publik-berbasis-ham>, diakses pada tanggal 13 Maret 2021.