

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

TESIS



OLEH:

RORYS ADI NUGRAHA

N.I.M. : 20301900180

Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2021**

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mencapai derajat S2 dalam Ilmu Hukum**



Oleh:
RORYS ADI NUGRAHA
N.I.M. : 20301900180
Program Studi : Ilmu Hukum

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2021**

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**


TESIS

Oleh:

RORYS ADI NUGRAHA

N.I.M. : 20301900180
Program Studi : Ilmu Hukum

Disetujui oleh,
Pembimbing I
Tanggal,


Prof. Gunarto, S.H., S.E. Akt., M.Hum.
NIDN : 0605036205

Mengetahui,
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum




Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN : 0605076202

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

TESIS

Oleh:

RORYS ADI NUGRAHA


N.I.M. : 20301900180
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 14 Desember 2021
dan Dinyatakan LULUS

Tim Penguji
Ketua,


Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN: 0605076202

Anggota


Prof. Gunarto, S.H., S.E. Akt., M.Hum.
NIDN : 0605036205

Anggota


Dr. Hj. Siti Rodhiyah DI, S.H., M.Hum.
NIDN : 0613066101

Mengetahui,
Ketua Program Magister (S2) Ilmu Hukum




Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN: 0605076202

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **RORYS ADI NUGRAHA**

NIM : 20301900180

Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa, karya tulis yang berjudul:

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindak plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Semarang, 31 Desember 2021

Yang menyatakan


RORYS ADI NUGRAHA

NIM: 20301900180

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **RORYS ADI NUGRAHA**

NIM : 20301900180

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah berupa tesis yang berjudul:

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI
MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

Menyetujui menjadi Hak Milik Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non Ekklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebaga pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam Karya Ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 Februari 2023

Yang menyatakan



RORYS ADI NUGRAHA

NIM: 20301900180

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis atas kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui hasil analisis tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik baik dari sisi penyelenggara pelayanan maupun pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah telah dilakukan berdasarkan ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Unsur penyelenggara maupun penyelenggaraannya telah memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah sebagai penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah*

ABSTRACT

Public service is one manifestation of the function of the state apparatus as a public servant, public services are intended to improve the welfare of the community or citizens. Professional public services, which means public services characterized by accountability and responsibility from service providers (government officials).

This study aims to analyze the suitability of the implementation of public services by the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Central Java with the provisions as stipulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Through the results of the analysis, it is hoped that it can be used as consideration in an effort to improve the quality of public services, both in terms of service providers and services provided to service recipients.

The results of this study indicate that the implementation of services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Central Java has been carried out based on the provisions as stipulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The elements of the organizers and their implementation have met the standards of public services set by the Head of the Regional Office as the person in charge of providing public services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Central Java.

Keywords: Public Service, Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights, Central Java

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis dengan judul **“ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA JAWA TENGAH BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”**.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Hukum pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Islam Sultan Agung.

Di dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Keempat orang tua yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan baik secara materil maupun nonmateril kepada penulis hingga penelitian ini tuntas, tanpa doa kalian saya hanyalah mas-mas biasa;
2. Chandra Marelia Prasetyawati, A.Md., kamu istri yang hebat sekaligus ibu yang luar biasa, sumber motivasi dan inspirasiku, tanpamu aku butiran debu;

3. Moh. Hawari Dahlan, S.H., M.H., saudara, senior, sekaligus rekan kerja yang joss, terima kasih bimbingan dan bantuannya bos, entahlah kalo gak ada dirimu, *welcome to mobile legend*;
4. Bapak Deni Kristiawan, S.H., M.H., selaku Kepala Bidang Hukum yang dengan murah hati tidak segan berbagi ilmu dengan penulis;
5. Bapak Ahmad Shohib Zaeni, S.H., M.Kn., selaku atasan langsung yang telah memberi kesempatan dan dukungan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan lebih fokus dan tenang meski di sela tumpukan pekerjaan yang seolah tiada habisnya, sehat selalu nggih mas;
6. Septiarif Hakim Wijaya, S.H., terserah mau ditanggepi apa tapi lu teman seperjuangan guwe broh kita masuk kuliah bareng lulus juga bareng, mantul lah;
7. Teman-teman sekaligus rekan kerja yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu saking banyaknya, yang telah memberikan support dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian tesis ini, kalian warbiyashah;
8. Jajaran pengajar beserta staf pada Program Pasca Sarjana Magister Hukum Universitas Islam Sultan Agung, khususnya mbak Latifah yang dengan sabar memberikan informasi terkait keberlanjutan proses penyusunan tesis ini; dan yang terakhir

9. Oka, the real beban CKS, makasih sudah ditemani setiap malam untuk push rank, bagaimanapun hidup memang perlu beban supaya tidak monoton dan tetap menantang.



DAFTAR ISI

BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Konseptual.....	10
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Penelitian.....	20
BAB II.....	22
A. Kelembagaan.....	22
B. Budaya Organisasi	25
C. Pelayanan Publik.....	28
D. Kualitas Pelayanan.....	31
E. Kantor Wilayah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik	36
F. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	38
G. Analisis Implikasi Penerapan Sistem Baru	43
BAB III.....	46
A. Analisis dan Evaluasi Peraturan Perundang-undangan Terkait.....	46
B. Keterkaitan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Peraturan Perundang-undangan lainnya.....	60
C. Analisis Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pelayanan Publik... 64	
D. Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah	67
E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah	97
BAB IV	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sekarang ini, walaupun secara konsep sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP) sudah mengalami kemajuan yang cukup signifikan. Tetapi dalam tataran implementasi, masih sangat memprihatinkan, pungutan liar (pungli) dan KKN masih dilakukan oleh oknum yang hanya mementingkan kebutuhan sendiri, tidak peduli dengan nasib bangsanya.¹

Kondisi ini tercermin dalam peringkat daya saing investasi Indonesia yang masih terpuruk, di antaranya tersaji dalam bahan hasil survey yang dilakukan oleh *World Bank's Report on Doing Business*, pada tahun 2016 menempatkan Indonesia berada di urutan 109 dari 189 kawasan ekonomi dan negara dari segi kemudahan berusaha.² Hasil survey tersebut menunjukkan masih buruknya daya saing investasi Indonesia dalam dunia bisnis internasional. Indonesia masih tertinggal jauh dengan negara-negara kecil seperti Singapura, Malaysia, Thailand serta Vietnam.

Buruknya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap daya saing investasi dan juga berujung pada perkembangan perekonomian Indonesia di mata internasional, karena di antara

¹ Nuriyanto, 2014, *14 Tahun Ombudsman RI: Buruknya Pelayanan Publik, Bagaimana Solusinya?*, Artikel Harian Bhirawa edisi 10 Maret 2014;

² <http://www.doingbusiness.org/rankings>, yang diakses pada tanggal 6 September 2016 pukul 9.23 WIB;

faktor-faktor yang merupakan kelemahan daya saing untuk menarik investasi langsung di suatu negara adalah penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam bidang regulasi perijinan dan sarana dan prasarana penunjang kemudahan berusaha seperti tersedianya bandar udara, pelabuhan serta sarana transportasi yang layak, di samping faktor keamanan yang harus kondusif. Undang-Undang Pelayanan Publik memaparkan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang selaras dengan konsep pelayanan publik terkini. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Aparatur Sipil Negara mengatur penyelenggara pelayanan publik harus profesional dan mengedepankan pelayanan yang baik (*good services*) dan berkualitas (*quality services*). Sedangkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia memberikan kewenangan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman sebagai lembaga negara independen. Di samping itu, kedua paket regulasi tersebut juga memberikan mekanisme penyelesaian permasalahan (sengketa) yang terjadi akibat penyelenggaraan pelayanan publik, yang berlandaskan prinsip *alternative dispute resolution* (ADR) dan dengan pendekatan yang persuasif, yang mengedepankan pembinaan kepada penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan maladministrasi. Konsep penyelesaian sengketa tersebut sangat kondusif untuk penyelenggaraan pemerintahan ke depan (*futuristic*) dan juga selaras dengan konsep penyelesaian sengketa yang sudah

menjadi budaya di dunia bisnis, baik lokal maupun global, yang lebih mengedepankan prinsip *win-win solution*.³

Upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan Pemerintahan secara benar (*good-governance*) dan bersih (*clean-government*) termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan unsur-unsur mendasar antara lain adalah unsur profesionalisme dari pelaku dan penyelenggara pemerintahan dan pelayanan publik. Terbaiknya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme disini lebih ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan.

Aparat pemerintahan berubah menjadi tanggap akan tuntutan lingkungannya, sehingga pelayanan yang diberikan yang terbaik dengan prosedur yang transparan dan berakuntabilitas.⁴ Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun

³ Nuriyanto, 2014, *Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman*, Tesis Program Studi Magister Ilmu Hukum Untag 1945, Surabaya, hal. 9.

⁴ Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*, Erlangga, 2006, Jakarta, hal. 3-4.

1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.⁵

Tugas utama pemerintah adalah memberikan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakatnya, melayani kepentingan masyarakat secara merata dan berkeadilan, memberikan perlindungan dan rasa aman serta kemudahan dalam memberikan pelayanan. Pengertian Layanan Publik, Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Meluasnya peran pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Adanya perluasan fungsi tersebut tidak lain adalah untuk kesejahteraan rakyat.⁶ Hal ini senada dengan tujuan negara Indonesia, yang berbunyi "... yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa".

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diatas mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik

⁵ Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si., *Implementasi Dimensi Layanan Publik*, Deepublish, 2015, Yogyakarta, hal. 2

⁶ *Ibid*, hal. 84

Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Lebih lanjut ditegaskan di dalam Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi:

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”

Kualitas pelayanan publik dapat menjadi salah satu indikator baik buruknya kinerja pemerintah.⁷ Di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Dalam hal ini, pelaksana utamanya adalah negara, yang terdiri dari Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.⁸

⁷ Hetifah Sj Sumarto, Inovasi, *Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*, Yayasan Obor Indonesia, Edisi Kedua, 2009, Jakarta, hal. 329

⁸ Dalam hal ini termasuk juga Pemerintah Desa yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah terus berbenah diri dengan meningkatkan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Sarana dan prasarana juga terus dilengkapi sehingga aparaturnegara mampu lebih cepat memberikan pelayanan terhadap keperluan masyarakat, baik terhadap permohonan pendaftaran kekayaan intelektual, kenotariatan, kewarganegaraan, keimigrasian, layanan komunikasi masyarakat, bantuan hukum, maupun penyusunan produk hukum daerah. Kawasan perkantoran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah cukup strategis, dan beberapa instansi terkait berada dalam suatu kawasan sehingga mempermudah masyarakat jika berhubungan dengan aparaturnegara. Aparaturnegara yang mampu melakukan tugas dengan baik dan cekatan tentu akan menerima penghargaan (*reward*) dari pemerintah, upaya itu guna mendorong aparaturnegara melakukan tugas dengan baik. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 82 dan Pasal 83 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparaturnegara Sipil Negara (ASN).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditentukan bahwa definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik itu sendiri adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk

berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.⁹ Sedangkan Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berkedudukan di provinsi, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah yang bertugas mengoordinasikan pelaksanaan tugas para kepala divisi. Terdapat 4 (empat) divisi pada setiap kantor wilayah yaitu divisi pelayanan hukum dan hak asasi manusia, divisi keimigrasian, divisi masyarakat, dan Divisi Administrasi.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh kantor wilayah terus ditingkatkan baik dari sisi kualitas layanan maupun fasilitas yang diberikan kepada penerima layanan. Hal ini semata dilakukan agar penerima layanan mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan tidak mengesampingkan keamanan serta kenyamanan bagi penerima layanan maupun penyelenggara layanan itu sendiri.

⁹ Lihat angka 2 Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam praktiknya, meskipun semua upaya telah diusahakan dan dilakukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik sebagaimana diamanatkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, selalu ada sisi yang dapat terus diperbaiki dan ditingkatkan agar kantor wilayah dapat menjadi penyelenggara pelayanan publik yang tidak hanya telah sesuai dengan standar pelayanan, tetapi juga dapat memberikan kepuasan bagi penerima layanan atas pelayanan publik yang telah dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut tentu perlu dilakukan penelitian atau pengkajian hukum terhadap permasalahan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia Kantor Wilayah Jawa Tengah berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang akan diuraikan dalam tesis ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kajian teoretis dan praktik empiris di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Divisi Pelayanan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah?
2. Bagaimanakah evaluasi dan analisis kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Divisi Pelayanan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah dengan

ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan ruang lingkup identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah khususnya pada Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Melakukan analisis dan evaluasi atas kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bahan rekomendasi dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah di masa depan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. Sebagai bahan untuk mengevaluasi akuntabilitas dan kinerja aparatur negara pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dalam penyelenggaraan pelayanan publik hingga saat ini.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Menambah wawasan pengetahuan mengenai pelayanan publik dan menjadi pedoman dalam meningkatkan kinerja sebagai aparatur sipil negara.

b. Manfaat bagi mahasiswa perguruan tinggi umum

Membuka wawasan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

c. Manfaat bagi lembaga perguruan tinggi

Menambah kajian keilmuan berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara khususnya pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

d. Manfaat bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan evaluasi mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah terkait kesesuaian antara teori (ketentuan peraturan perundang-undangan) dengan praktik empirisnya.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti. Melakukan sebuah penelitian diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis guna menyusun data yang diperlukan untuk penelitian tersebut. Langkah-langkah yang tepat pada penelitian akan menghasilkan penelitian yang baik, terarah dan dapat di terapkan untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu di perlukan sebuah kajian konseptual

yang baik guna mendukung penelitian agar lebih terarah dan lebih baik lagi. Sehingga penelitian yang dilakukan dapat di pertahankan kebenarannya.¹⁰

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Saat ini birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat

¹⁰ <http://eprints.umm.ac.id/39444/3/BAB%20II.pdf>, diakses pada 29 November 2021, pukul 13.24 WIB.

membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan

mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Birokrasi publik juga dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Dari fungsi-fungsi tersebut, pemerintah mampu mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Pemerintah juga mampu menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh

diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

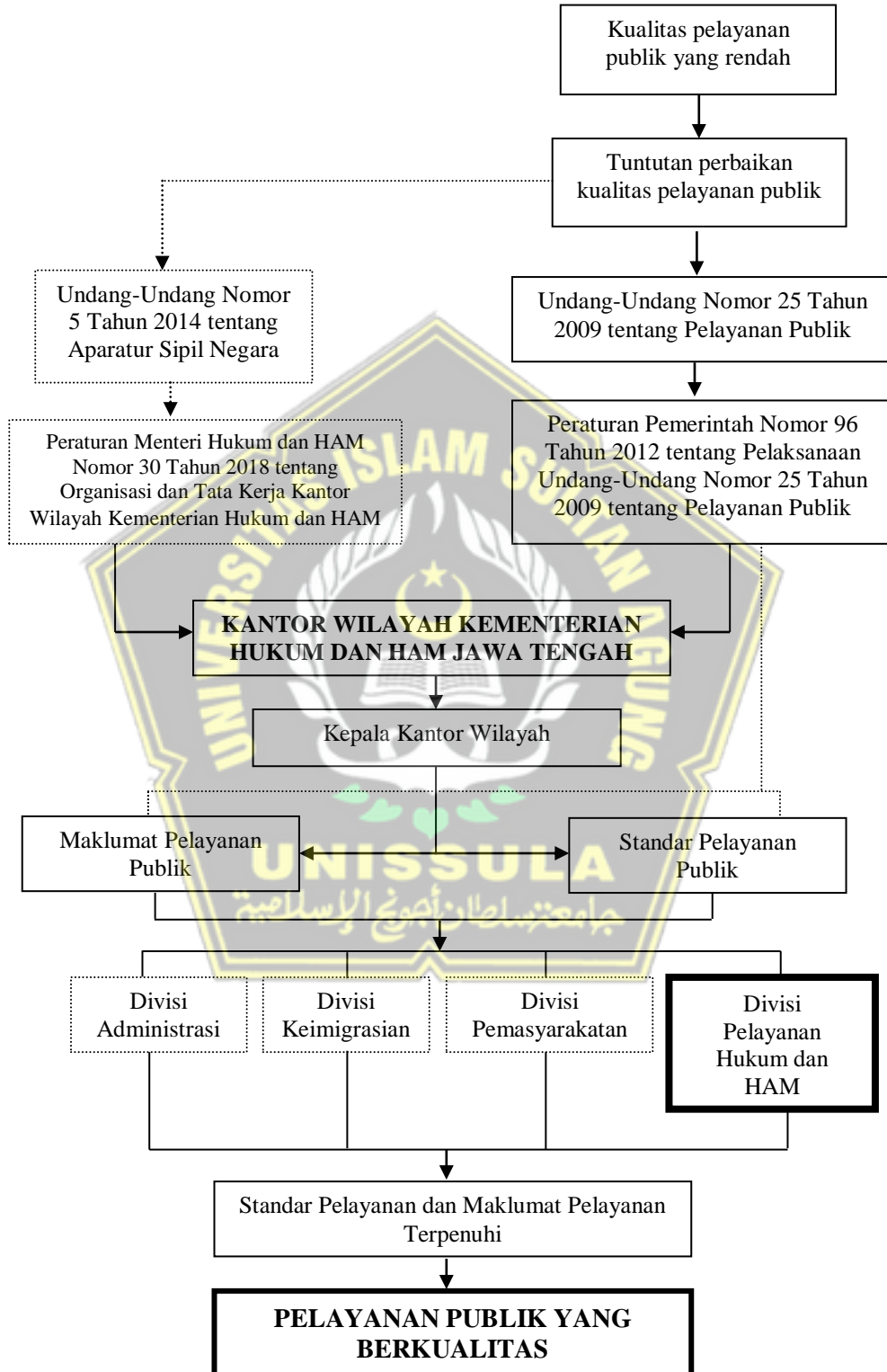
Pemerintah memang mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).¹¹

Adapun bagan kerangka konseptual digambarkan sebagai berikut:



¹¹ <http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/2011/12/kerangka-konseptual-pelayanan-publik.html>, diakses pada tanggal 29 November 2021 pukul 13.41 WIB.

Bagan 1.
Kerangka Konseptual



Bagan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Fenomena kualitas pelayanan publik yang rendah banyak dijumpai pada instansi/lembaga penyelenggara pelayanan publik yang disebabkan praktik penyimpangan maupun pelanggaran sehingga menyebabkan pelayanan publik yang tidak efektif, efisien, berbelit-belit, biaya tinggi, dan memerlukan waktu yang lama.
2. Rendahnya kualitas pelayanan publik tersebut merupakan faktor penghambat pertumbuhan pembangunan sehingga muncul tuntutan perbaikan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, sederhana, cepat, dan berbiaya rendah.
3. Perbaikan utama dilakukan melalui pembentukan regulasi pelayanan publik yaitu dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai payung hukum (*umbrella act*) dilakukannya reformasi pelayanan publik.
4. Berdasarkan undang-undang tersebut dibentuklah peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau penerima layanan.
5. Di sisi lain, kurangnya profesionalitas penyelenggara pelayanan publik khususnya aparatur sipil negara, mendorong dibentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara beserta peraturan pelaksanaannya.
6. Melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, diuraikan mengenai kedudukan, tugas, fungsi, susunan organisasi, termasuk pula pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.
7. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tugas dan fungsi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam wilayah provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Kepala Kantor Wilayah menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Standar pelayanan dan maklumat pelayanan tersebut dilaksanakan oleh masing-masing divisi yang dipimpin oleh Kepala Divisi.
10. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah melalui masing-masing divisi tersebut dilakukan berlandaskan standar serta maklumat pelayanan yang telah ditetapkan.
11. Rangkaian proses tersebut menjadikan pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana telah diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode yuridis normatif dilakukan melalui studi pustaka yang menelaah (terutama) data sekunder yang berupa peraturan perundang-undangan, serta hasil penelitian, hasil pengkajian, dan referensi lainnya. Metode yuridis normatif yang dilaksanakan dilengkapi dengan observasi, wawancara dan diskusi dengan penyelenggara pelayanan publik, serta inventarisasi data berupa instrumen pelayanan publik yang digunakan.

Penelitian ini menitikberatkan pada studi kepustakaan dengan berdasarkan pada pendekatan yang digunakan, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data. Adapun langkah-langkah penyusunan penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Pendekatan

Ada tiga pendekatan pokok yang digunakan dalam penyusunan naskah akademik ini, yakni: pendekatan dogmatik hukum, teori hukum

dan filsafat hukum.¹² Ketiga pendekatan ini dapat juga disebut sebagai pendekatan yuridis, konseptual dan filosofis:

- a. Pendekatan dogmatik hukum (yuridis) bertujuan untuk mempelajari dan mengaplikasikan norma hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dianggap relevan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.
- b. Pendekatan teori hukum (konseptual),¹³ bertujuan untuk mempelajari dan mengaplikasikan teori, konsep, pendapat, ajaran-ajaran hukum, yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.
- c. Pendekatan filsafat hukum (filosofis),¹⁴ adalah untuk menemukan dan menganalisis asas-asas hukum yang dapat dijadikan acuan terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.

2. Sumber Data

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan sebagai sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder.¹⁵ Penelitian ini menggunakan sumber data berupa:

¹² J.J.Bruggink, *Refleksi Tentang Hukum*, Alih Bahasa Arief Sidharta, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, Hal.169.

¹³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Jakarta 2004, Hal.113.

¹⁴ Dengan sifat filsafat yang menyeluruh, mendasar, dan spekulatif, penjelajah filsafat akan mengupas isu hukum (*legal issue*) dalam penelitian normatif secara radikal dan mengupas secara mendalam. Berdasarkan ciri filsafat tersebut, dibantu dengan pendekatan (*approach*) yang tepat, seyogyanya dapat dilakukan apa yang dinamakan oleh Ziegler sebagai *Fundamental Research*, yaitu suatu penelitian yang memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap implikasi sosial dan efek penerapan suatu aturan perundang-undangan terhadap masyarakat atau kelompok masyarakat yang melibatkan penelitian terhadap sejarah, filsafat, ilmu bahasa, ekonomi serta implikasi sosial, dan politik terhadap pemberlakuan suatu aturan hukum. Penjelasan terhadap pendekatan ini dikemukakan oleh Jhonny Ibrahim, dalam bukunya, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, cetakan ke-6, Malang: Bayumedia Publishing, 2012, Hal 320-321.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2010, Hal. 141.

- a. Bahan hukum primer,¹⁶ terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.
- b. Bahan hukum sekunder,¹⁷ berupa literatur-literatur ilmu hukum, hasil penelitian, literatur dan dokumen resmi lainnya yang terkait dengan masalah yang diteliti.
- c. Bahan hukum tersier,¹⁸ yaitu kamus hukum, kamus bahasa dan kamus Pemerintahan yang dapat memperjelas istilah-istilah yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dilakukan dengan cara menginventarisasi, mempelajari dan mengaplikasikan teori, konsep-konsep, asas-asas, dan norma-norma hukum yang diperoleh dari sumber data primer, sekunder dan tersier, untuk diaplikasikan ke dalam analisis naskah akademik ini.

4. Teknik Analisa Data

Dilakukan dengan metode deskriptif yuridis dan kualitatif, melalui proses interpretasi, penalaran konseptual dan kontekstualitasnya dengan masalah yang dikaji.

Penelitian ini tidak memberikan justifikasi hukum seperti halnya penelitian hukum normatif, mengenai apakah sesuatu peristiwa itu salah atau benar menurut hukum tetapi hanya memaparkan fakta-fakta secara sistematis. Pemaparan fakta-fakta empiris yang disampaikan bisa dilakukan dengan pendekatan kualitatif ataupun pendekatan kuantitatif.

¹⁶ *Ibid*, Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mengikat terdiri dari : a. norma dasar atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, b. Peraturan Dasar, c. Peraturan perundang-undangan, d. Bahan hukum yang tidak dikodifikasi, e. Yurisprudensi, f. Traktat dan g. bahan hukum yang masih berlaku sampai saat ini.

¹⁷ *Ibid*, Bahan hukum sekunder adalah semua bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.

¹⁸ *Ibid*, bahan hukum tertier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti, kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya

Pendekatan atau metode kualitatif adalah metode yang mengungkap fakta-fakta secara mendalam berdasar karakteristik ilmiah dari individu atau kelompok untuk memahami dan mengungkap sesuatu di balik fenomena sedangkan pendekatan kuantitatif adalah metode analisis yang mendasarkan pada angka statistik atau bentuk hitungan lainnya sebagai pembuktian kebenaran.¹⁹

Data yang diperoleh disajikan secara kualitatif dengan melakukan analisis deskriptif analitis. Penganalisaan data dilakukan untuk dapat memberikan arti bagi penelitian. Keberadaan data yang diperoleh menjadi dasar untuk memperoleh jalinan hubungan dan kaitan masalah. Penganalisaan data digunakan untuk dapat memahami permasalahan, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang gejala-gejala dan fenomena-fenomena yang diteliti dan memperoleh data sesuai dengan yang diperlukan.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) bab, masing-masing bab saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I

Pendahuluan.

Pada bab ini berisikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Kerangka Teoritis, Metode Penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II

Kajian Pustaka.

Berisi uraian tentang Kelembagaan, Budaya Organisasi, Pelayanan Publik, Kualitas

¹⁹ Anslem Strauss, *Dasar dasar Penelitian Kualitatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2003, Hal. 4.

Pelayanan, Kantor Wilayah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik, Asas dan Prinsip Pelayanan Publik, serta Analisis Implikasi Penerapan Sistem Baru.

BAB III

Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Berisi pembahasan mengenai rumusan masalah yaitu untuk membahas tentang peran Analisis dan Evaluasi Peraturan Perundang-undangan terkait, keterkaitan penyelenggaraan pelayanan publik dengan peraturan perundang-undangan lainnya, analisis peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah, dan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

BAB IV

Penutup.

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kelembagaan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, kata “lembaga” antara lain diartikan sebagai (1) ‘asal mula (yang akan menjadi sesuatu)’; ‘bakal (binatang, manusia, tumbuhan)’; (2) ‘bentuk (rupa, wujud) yang asli’; (3) ‘acuan, ikatan (tentang mata cincin dsb)’; (4) ‘badan (organisasi) yang tujuannya melakukan suatu penyelidikan keilmuan atau melakukan suatu usaha; dan (5) ‘pola perilaku manusia yang mapan, terdiri atas interaksi sosial berstruktur di suatu kerangka nilai yang relevan’.²⁰

Umumnya definisi lembaga mencakup konsep pola perilaku sosial yang sudah mengakar dan berlangsung terus menerus atau berulang. Dalam hal ini sangat penting diperhatikan bahwa perilaku sosial tidak membatasi lembaga pada peraturan yang mengatur perilaku tersebut atau mewajibkan orang atau organisasi untuk harus berpikir positif ke arah norma-norma yang menjelaskan perilaku mereka tetapi juga pemahaman akan lembaga ini memusatkan perhatian pada pengertian mengapa orang berperilaku atau bertindak sesuai dengan atau bertentangan dengan peraturan yang ada.

Sedangkan Kelembagaan itu sendiri dapat diartikan sebagai institusi. Kelembagaan adalah aturan-aturan di dalam suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang memfasilitasi koordinasi antar anggotanya untuk membantu mereka dengan harapan di mana setiap orang dapat bekerjasama atau berhubungan satu dengan yang lain, dalam hal ini untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan, sebagaimana disampaikan oleh Ruttan dan Hayami sebagai berikut:

“Institutions are the rules of a society or of organizations that facilitate coordination among people by helping them form

²⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, Lihat HAS Natabaya, “Lembaga (Tinggi) Negara menurut UUD 1945” dalam Refly Harun, dkk, *Menjaga Denyut Konstitusi: Refleksi Satu Tahun Mahkamah Konstitusi*, Konstitusi Press, 2004, Jakarta, Hal 60-61.

expectations which each person can reasonably hold in dealing with others."²¹

Kelembagaan juga menekankan kepada pola perilaku yang disetujui dan memiliki sanksi. Untuk penjelasan ini oleh E. Chinoy, dalam Soemardjan dan Soemardi, dinyatakan bahwa:²²

"An institution is an organization of conceptual and behaviour pattern in manifested through social activity and its material products. Thus it may be regarded as a 'cluster of social usages' and as composed of custom, folkways, mores, and trait complexes organized, consciously or unconsciously, into a functioning unit."

Kelembagaan (atau organisasi) memiliki dua bentuk, yang dimaksudkan disini adalah organisasi dalam bentuk roles (peran) dan struktur, serta sesuatu yang mempengaruhi perilaku. Sesuatu yang terakhir ini adalah 'norma' yang diturunkan dari 'nilai' yang hidup dalam suatu kelompok masyarakat. Hal ini senada dengan sebagaimana yang dinyatakan oleh Uphoff, bahwa:²³

"Some kinds of institutions have an organizational form with roles and structures, whereas others exist as pervasive influenced on behaviour".

Sumner juga memasukkan aspek struktur ke dalam pengertian kelembagaan:²⁴

"An institution consist's of a concept (idea, notion, doctrine, interest) and structure. The structure is a framework, or apparatus, or perhaps only a number of functionaries set to-operate in prescribed ways at a certain conjuncture. The structure holds the concepts and furnishes instrumentalis for bringing it into the world of facts and action in a way to serve the interaest of men in society".

Dari berbagai definisi yang ada, dapat kita rangkum berbagai unsur penting dari kelembagaan, di antaranya adalah:

²¹ Vernon W. Ruttan and Yujiro Hayami, *Toward a theory of induced institutional innovation*, Discussion Paper No. 200, February, 1984, Center for Economic Research Department of Economics University of Minnesota Minneapolis, Minnesota, Hal. 3-4

²² E. Chinoy, *Society*, 1962, dalam Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi, *Setangkai Bunga Sosiologi (Kumpulan Tulisan)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1964, Jakarta, Hal 68.

²³ Norman Uphoff, *Local Institutional Development: An Analytical Sourcebook With Cases*, Kumarian Press, 1986, Connecticut, Hal 9.

²⁴ William Graham Sumner, *Folkways: A study of the sosiological importance of usages, manners, customs, mores, and moral*, MA: Ginn and Company, 1906, Boston., Hal 67.

- a. Institusi merupakan landasan untuk membangun tingkah laku sosial masyarakat;
- b. Norma tingkah laku yang mengakar dalam masyarakat dan diterima secara luas untuk melayani tujuan bersama yang mengandung nilai tertentu dan menghasilkan interaksi antar manusia yang terstruktur;
- c. Peraturan dan penegakan aturan/hukum;
- d. Aturan dalam masyarakat yang memfasilitasi koordinasi dan kerjasama dengan dukungan tingkah laku, hak dan kewajiban anggota;
- e. Kode etik;
- f. Kontrak;
- g. Pasar;
- h. Hak milik (*property rights* atau *tenureship*);
- i. Organisasi;
- j. Insentif untuk menghasilkan tingkah laku yang diinginkan; dan
- k. Wadah untuk membantu dan melayani masyarakat.

Dari berbagai elemen di atas dapat kita lihat bahwa definisi institusi atau kelembagaan didominasi oleh unsur-unsur aturan, tingkah laku atau kode etik, norma, hukum dan faktor pengikat lainnya antar anggota masyarakat yang membuat orang saling mendukung dan bisa memproduksi atau menghasilkan sesuatu karena ada keamanan, jaminan akan penguasaan atas sumber daya alam yang didukung oleh peraturan dan penegakan hukum serta insentif untuk mentaati aturan atau menjalankan institusi. Tidak ada manusia atau organisasi yang bisa hidup tanpa interaksi dengan masyarakat atau organisasi lain yang saling mengikat.

Perpaduan antara berbagai pendekatan ini bisa menghasilkan analisis kelembagaan (*institutional analysis*) yang memadai. Kelembagaan (institusi) bisa berkembang baik jika ada infrastruktur kelembagaan (*institutional infrastructure*), ada penataan kelembagaan (*institutional arrangements*) dan mekanisme kelembagaan (*institutional mechanism*).

B. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap bagaimana karyawan memandang organisasi mereka, tanggungjawab dan komitmen mereka. Pemimpin mempengaruhi bawahan mereka baik secara langsung melalui interaksi dan juga melalui budaya organisasi, hal ini sesuai dengan pernyataan Chen, bahwa:²⁵

“the relationship between the leadership and organizational commitment moderated by the organization culture”

Banyak definisi budaya organisasi, namun pada dasarnya definisi-definisi tersebut mengacu pada tiga pendekatan, yaitu:²⁶

1. *Integration approach*, menyatakan bahwa setiap organisasi mempunyai satu jenis budaya yang mewarnai semua nilai dan kegiatan anggotanya. Pendekatan ini menekankan pada konsensus semua anggota organisasi terhadap satu budaya yang dominan.
2. *Differentiation approach*, menekankan pada konsensus sub budaya. Pada pendekatan ini dimungkinkan setiap organisasi mempunyai satu atau lebih sub budaya yang masih dapat dibedakan menjadi tiga yaitu sub budaya yang sejalan dan sama dengan budaya perusahaan, sub budaya yang berbeda dengan budaya perusahaan dan sub budaya yang berlawanan dengan budaya perusahaan.
3. *Fragmentation approach*, pada pendekatan ini tidak ada konsensus antar anggota organisasi dan tidak ada kesamaan atau kesepakatan nilai-nilai yang dianut pada anggota organisasi. Dengan kata lain budaya perusahaan tersebut tidak ada, yang ada nilai-nilai pribadi anggota organisasi.

Menurut Luthans (1998), budaya organisasi merupakan norma-norma dan nilai-nilai yang mengarahkan perilaku anggota organisasi. Setiap

²⁵ Chen, Li Yueh, *Examining the Effect of Organization Culture And Leadership Behaviors On Organizational Commitment, Job Satisfaction And Job Performance At Small And Middle Sized Firms Of Taiwan*. Journal of American Academy of Business, 2004, Cambridge, Hal 432.

²⁶ Andreas Budihardjo, *Peranan Budaya Perusahaan : Suatu Pendekatan Sistematis dalam Mengelola Perusahaan*, Jurnal Manajemen Prasetya Mulya, Mei, Vol. VIII, No. 14, 2003, Jakarta, Hal 60.

anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku, agar diterima oleh lingkungannya. Budaya organisasi mengacu ke suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi yang lain. Sedangkan menurut Davis (1994), budaya organisasi adalah pola keyakinan dan nilai-nilai yang dipahami dan dijiwai (*shared*) oleh anggota organisasi sehingga pola tersebut memberikan makna tersendiri bagi organisasi bersangkutan dan menjadi dasar aturan berperilaku dalam organisasi.²⁷

Selanjutnya menurut Robbins, fungsi budaya organisasi adalah sebagai berikut:²⁸

- a. Budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara satu organisasi dan yang lain;
- b. Budaya membawa suatu rasa identitas bagi anggota-anggota organisasi;
- c. Budaya mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan diri individual seseorang;
- d. Budaya merupakan perekat sosial yang membantu mempersatukan organisasi itu dengan memberikan standar-standar yang tepat untuk dilakukan oleh karyawan;
- e. Budaya sebagai mekanisme pembuat makna dan kendali yang memandu dan membentuk sikap serta perilaku karyawan.

Teori-teori di atas menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah kebiasaan yang berlaku pada organisasi. Bisa jadi, dengan demikian antara satu organisasi dengan organisasi lainnya mempunyai kebiasaan yang berbeda meski keduanya bergerak pada bidang aktifitas yang sama. Kebiasaan-kebiasaan yang terjadi dalam sebuah organisasi tersebut sesungguhnya berasal dari nilai-nilai organisasi (*organizational values*).

²⁷ Achmad Sobirin, *Budaya : Sumber Kekuatan Sekaligus Kelemahan Organisasi*, Jurnal Siasat Bisnis, No.7, Vol. 1, 2002, Jakarta, Hal 1.

²⁸ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia*, Prenhallindo, 1996, Jakarta, Hal 294.

Hofstede (1997) menyatakan bahwa dalam mengelola budaya organisasi, manajemen sumber daya manusia memiliki peran sentral. Peran yang dapat dilakukan melalui prosedur dan proses rekrutmen, induksi, sosialisasi, dan pelatihan, sistem penilaian kinerja, dan sistem imbalan. Hofstede menawarkan model pengelolaan budaya organisasi yang terbagi menjadi empat tahap, yaitu analisis budaya yang ada (*analysing the existing culture*), menerapkan budaya yang diinginkan (*experiencing the desire culture*), memodifikasi budaya yang ada (*modifying the existing culture*), dan melestarikan budaya yang diinginkan (*sustaining the desire culture*).²⁹

Sedangkan elemen-elemen yang bersifat *behavioral* adalah elemen yang muncul kepermukaan dan tampak dalam perilaku sehari-hari para anggota organisasi. Oleh karena itu, bagi orang luar organisasi sering dianggap sebagai representasi dari budaya sebuah organisasi sebab mudah diamati, dipahami dan diinterpretasikan. Sebagaimana Hofstede, Neuijen dan Sanders (1990) menemukan bahwa sistem pengendalian akan berbeda untuk organisasi yang berbeda terutama bila ditinjau dari kultur organisasional (budaya perusahaan) atau lebih tepatnya ia menunjukkan bahwa perbedaan kultur organisasional dipengaruhi oleh faktor-faktor organisasional, antara lain: size, tipe kepemilikan (swasta-pemerintah), struktur organisasional, sistem pengendalian dan profil karyawan.³⁰

Budaya organisasi merupakan salah satu perangkat manajemen untuk mencapai tujuan yang memiliki nilai baik bagi kemajuan suatu organisasi. Budaya organisasi bukan merupakan cara yang mudah untuk memperoleh keberhasilan, dibutuhkan strategi yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu andalan daya saing organisasi. Artinya, budaya organisasi

²⁹ Geert Hofstede, *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, 1997, London: McGraw-Hill, dalam Janedjri M. Gafar, *Pengembangan Budaya Organisasi di Lembaga Peradilan*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 15, No. 3, 2008, Jakarta, Hal 158.

³⁰ Geert Hofstede; Neuijen, Bram; Ohayv, Denise Daval; and Sanders, Geert, *Measuring Organizational Cultures: A Qualitative and Quantitative Study Across Culture*, Administrative Science Quarterly, June, Vol. 35, No. 2, 1990, dalam Peni Sawitri, *Interaksi Budaya Organisasi dengan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Bisnis Industri Manufaktur dan Jasa*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13, No. 2 september 2011, Jakarta, Hal 151-152.

merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan dalam mencapai tujuannya.

C. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*”, Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”³¹

Sedangkan menurut Groonros pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.³²

Berbeda dengan Supranto, yang mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.³³

Sedangkan menurut Sampara Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan

³¹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2002, Jakarta, hal. 26-27

³² Groonros, 1990, dalam Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan mode konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, Pustaka Pelajar, 2005, Yogyakarta, hal. 2

³³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, 2006, Jakarta, hal. 227

kepuasan pelanggan.³⁴ Menurut Moenir, bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:³⁵

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam, yaitu:

- Layanan yang berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.

³⁴ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Lembaga Administrasi Negara, 2004, Jakarta, hal. 6

³⁵ *Op.Cit.*, H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hal. 190-196

- Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Sedangkan Pelayanan Publik, menurut Sinambela diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.³⁶

Pelayanan publik merupakan wujud nyata penyelenggaraan *good governance* dalam masyarakat. Karakteristik *good governance* mencitrakan pelaksanaan pelayanan publik yang ideal dengan dilandasi oleh prinsip-prinsip dasar, yakni transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsif, demokratis, efektif, efisien dan perlindungan hukum terhadap hak-hak azasi manusia. Pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.³⁷

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam meminjam pendapat Lenvine, maka produk pelayanan publik setidaknya

³⁶ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, 2006, Jakarta, hal. 5

³⁷ Buletin Perpustakaan Bung Karno. Th. III / Vol. III/ 2011: Media Informasi Perpustakaan Bung Karno, *Membangun Kualitas Layanan Publik*, UPT. Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2011, Provinsi Jawa Timur, hal. 3

memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*.³⁸

- 1) *Responsiveness* atau reponsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* atau reponsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak warga negara (baca: rakyat) Indonesia. Kendati pemahaman mereka mengenai *good governance* berbebeda-beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan rakyatnya.³⁹

D. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Istilah kualitas telah didefinisikan dalam banyak cara. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan pengertian kualitas menurut Goetsh dan Davis,⁴⁰

³⁸ Agus dalam *Ibid*, hal. 6

³⁹ *Ibid*, hal 4

⁴⁰ Goetsch dan Davis, 1994, dalam Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Banyumedia, 2007, Malang, hal 117

bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Sinambela, Kualitas memiliki definisi konvensional dan strategis. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:⁴¹

- a. Kinerja
- b. Keandalan
- c. Mudah dalam penggunaan, dan
- d. Estetika

Sedangkan menurut Gasperz, Kualitas mengacu mengacu kepada pengertian pokok:⁴²

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atau penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Zeithaml, Berry dan parasuraman, menjelaskan Dimensi Kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:⁴³

- a. Bukti langsung yaitu penampilan fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang disediakan.
- b. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberi janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat (tepat dan teliti).

⁴¹ *Op.Cit.*, Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, hal. 6

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Op.Cit.*, Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, 2007, hal 135

- c. Daya tanggap yaitu keinginan untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- d. Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan para karyawan dan kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna.
- e. Empati yaitu perhatian atensi perorangan dan perusahaan kepada pengguna.

Dengan demikian pengertian kualitas secara singkat yaitu bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan secara tepat waktu sesuai anggaran dan memenuhi kebutuhan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman et al, kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:⁴⁴

- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi

⁴⁴ Muhammad Arief, 2010, dalam Ihsanuddin, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir*, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No.2, 2014, artikel 9, Jakarta, hal. 93

yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

- c. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguraguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa disadari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek. Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Arif Kusuma Atmaja, mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh:⁴⁵

- a. Struktur organisasi;
- b. Kemampuan aparat;
- c. Sistem pelayanan.

Kinerja organisasi atau birokrasi pemerintah daerah dapat diukur dari aspek akuntabilitas yang memiliki elemen-elemen sebagai berikut:⁴⁶

1. Meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran;
2. Meningkatkan mutu pelayanan publik;
3. Menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan *input*;
4. Alokasi belanja yang berorientasi pada kepentingan publik;
5. Meningkatkan kesadaran akan uang publik sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik.

Kualitas pelayanan publik di daerah dapat dinilai dari kinerja pemerintah daerahnya. Kinerja organisasi atau birokrasi pemerintah daerah dapat diukur dari aspek akuntabilitas yang memiliki elemen-elemen sebagai berikut:⁴⁷

1. Meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran;
2. Meningkatkan mutu pelayanan publik;

⁴⁵ Arif Kusuma Atmaja, 2002, dalam *Ibid*, hal. 94

⁴⁶ Mardiasmo, 2000, dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Grasindo, 2005, Jakarta, hal. 97

⁴⁷ *Ibid*.

3. Menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan *input*;
4. Alokasi belanja yang berorientasi pada kepentingan publik;
5. Meningkatkan kesadaran akan uang publik sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan wujud nyata dari Pelayanan Publik itu sendiri. Hal ini senada dengan pendapat ahli yang menyatakan bahwa, kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan publik/pelanggan,⁴⁸ yang merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan.⁴⁹

E. Kantor Wilayah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik

Selama ini ada kesan antipati dari masyarakat terhadap birokrasi sebagai akibat kurang baiknya kualitas pelayanan dan administrasi publik yang diberikan. Nuansa praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme dan mis-manajemen di semua lini birokrasi ditambah dengan kurang transparan dan minimnya publikasi peraturan-peraturan umum menjadi suatu perilaku yang membudaya dan sangat sulit untuk ditembus.⁵⁰

Reformasi birokrasi dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan kompetensi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan secara efektif dan efisien apabila reformasi birokrasi mampu mengembalikan akuntabilitas dan loyalitas aparatur birokrasi kepada kepentingan publik dan menjadikan aparatur birokrasi sebagai profesi yang independen dan kepentingan kekuasaan dan politik. Politisasi birokrasi selama ini bukan hanya mengganggu kompetensi

⁴⁸ *Op.Cit.*, Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Lembaga Administrasi Negara, 2004, Jakarta, hal. 6

⁴⁹ Albrecht dan Zemke, 1990, dalam Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, 2008, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hal. 41

⁵⁰ Hetifah Sj Sumarto, *Inovasi, Partisipasi dan ...*, *Op.Cit.*, hal .337

pemerintah tetapi juga telah merusak integritas birokrasi pemerintah dan para pejabatnya.⁵¹

Pemerintah mempunyai peran menentukan kualitas tingkat kehidupan masyarakat secara individual. Di beberapa negara, kualitas pelayanan publik ditingkatkan dalam rangka melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diperbaiki melalui perbaikan manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan dengan harapan konsumen. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen menerapkan teknik manajemen yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam hal ini, pengamatan atas kinerja manajemen secara periodik menjadi sangat penting.⁵²

Kinerja merupakan konsep multidimensional. Ukuran kinerja bagi pelayanan publik tidak hanya bersifat keuangan (*input*). Kinerja organisasi layanan publik harus diukur dari *outcome*-nya, karena *outcome* (hasil) merupakan variable kinerja yang mewakili misi organisasi dan aktivitas operasional, baik aspek keuangan dan nonkeuangan. Sebagai contoh, keberhasilan sebuah rumah sakit bukan dilihat dari fasilitasnya (*output*), tetapi lebih pada manfaat langsung keberadaan fasilitas (*outcome*).⁵³

Selain itu monitoring kinerja perlu dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Monitoring kinerja yang berkelanjutan biasanya digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik daripada sebelumnya, dan membantu peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik itu sendiri. Langkah-langkah penting dalam monitoring kinerja organisasi layanan publik dapat dirinci sebagai berikut: (1) mengembangkan indikator kinerja yang

⁵¹ Agus Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, 2011, *Op.Cit.*, hal. 433-434

⁵² Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*, *Op.Cit.*, hal. 61

⁵³ *Ibid.*

menggambarkan pencapaian tujuan organisasi, (2) memaparkan hasil pencapaian tujuan berdasarkan indikator kinerja diatas, dan (3) mengidentifikasi apakah kegiatan pelayanan sudah efektif dan efisien sebagai dasar pengusulan program perbaikan kualitas pelayanan.⁵⁴

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia berkedudukan sebagai kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara. Selanjutnya dalam Pasal 9 ayat (3) diatur bahwa Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam menangani urusan di bidang hukum tersebut mempunyai unsur pelaksana tugas pokok di daerah. Ketentuan inilah yang kemudian mendasari keberadaan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah sebagai pelaksana tugas pokok Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia di daerah.

F. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

1. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut terminologi bahasa, yang dimaksud dengan istilah asas ada dua pengertian. Arti asas yang pertama adalah dasar, alas, fundamen. Sedangkan arti asas yang kedua adalah suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau tumpukan berpikir atau berpendapat dan sebagainya.⁵⁵

Asas dalam arti sempit dapat berarti dasar, landasan, fundamen, prinsip, dan jiwa atau cita-cita. Asas adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum dengan tidak menyebutkan secara khusus cara pelaksanaannya. Asas dapat juga disebut pengertian-

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2005, Hal. 60-61.

pengertian dan nilai-nilai yang menjadi titik tolak berpikir tentang sesuatu.

Secara luas, asas (*principle*) adalah suatu dalil umum yang dinyatakan dalam istilah umum tanpa menyarankan cara-cara khusus mengenai pelaksanaannya yang ditetapkan pada serangkaian perbuatan untuk menjadi petunjuk yang tepat bagi perbuatan itu, atau:⁵⁶

“*Beginselen zijn fundamentele opvattingen en gedachten die aan maatschappelijke gedragingen ten grondslag liggen.*” (Asas-asas adalah anggapan-anggapan dan pertimbangan-pertimbangan fundamental yang merupakan dasar diletakkannya tingkah laku masyarakat).

Berbagai asas, teori maupun konsepsi pemikiran atau paradigma yang berlaku pada manajemen secara umum dapat pula digunakan untuk manajemen pemerintahan Indonesia dengan rambu-rambu Pancasila sebagai nilai fundamental. Jika kelemahan bisa dikendalikan, sesungguhnya merupakan keberhasilan pelaksanaan “manajemen pemerintahan”, sehingga dapat keluar dari situasi yang dikatakan oleh Peter Drucker, yang menyatakan bahwa tidak ada negara yang miskin kecuali manajemen pemerintahan yang buruk.⁵⁷

Berkenaan dengan asas-asas pembentukan hukum peraturan perundang-undangan di Indonesia, Attamimi mengemukakan tiga macam asas yang secara berurutan disusun sebagai berikut:⁵⁸

- 1) Cita Hukum Indonesia, yaitu Pancasila disamping sebagai *rechtsidee* juga merupakan norma fundamental negara;
- 2) Asas bernegara berdasarkan atas hukum dan asas pemerintahan berdasarkan sistem konstitusi. Berdasarkan prinsip ini undang-undang sebagai alat pengaturan yang khas ditempatkan dalam

⁵⁶ Op.Cit, J.J.Bruggink, *Refleksi Tentang Hukum*, Alih Bahasa Arief Sidharta Hal. 132.

⁵⁷ Wasistiono Sadu, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia, Bandung, 2003, hal. 19

⁵⁸ Sirajudin, dkk, *Legislatif Drafting*, Cetakan Ketiga, Penerbit Malang Corruption Watch (MCW) dan YAPPIKA, 2003, Jakarta, Hal 34.

keutamaan hukum dan juga sebagai dasar dan batas penyelenggaraan pemerintahan; dan

3) Asas lainnya yang meliputi asas formal dan asas material.

Oleh karena itu pemilihan asas itu haruslah dilandasi oleh filosofi dan tujuan pengembangan dan penerapannya. Pada prinsipnya penyelenggaraan Pelayanan Publik menganut asas-asas sebagai berikut:

a. Asas Kepentingan Umum

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

b. Asas Kepastian Hukum

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Asas Kesamaan Hak

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

d. Asas Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Asas Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Asas Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Asas Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Asas Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Asas Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Asas Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Asas Ketepatan Waktu
Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan
Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

2. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Istilah asas atau prinsip sering digunakan secara bergantian, karena kedua istilah ini sebenarnya memiliki pengertian dan hakikat yang tidak berbeda. Asas hukum (*rechtsbeginsel/legal principle*) identik dengan prinsip. Prinsip adalah suatu pernyataan fundamental atau kebenaran umum maupun individual yang dijadikan oleh seseorang/kelompok sebagai sebuah pedoman untuk berpikir atau bertindak. Sebuah prinsip merupakan roh dari sebuah perkembangan ataupun perubahan, dan merupakan akumulasi dari pengalaman ataupun pemaknaan oleh sebuah obyek atau subyek tertentu.⁵⁹

Adapun prinsip-prinsip dalam pembentukan produk hukum daerah ini adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Pembangunan Partisipatif

Prinsip ini merupakan jawaban dari masalah pembangunan yang kompleks. Harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan, serta kondisi

⁵⁹ Wikipedia, *Prinsip*, diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip>, diunduh pada tanggal 7 November 2017, pukul 18.00

perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Yaitu dalam rangka bersama-sama melaksanakan pembangunan oleh masyarakat melalui suatu kegiatan yang secara koordinatif telah disepakati bersama dengan Pemerintah Daerah. Selanjutnya, Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara dan pelaksanaan Pelayanan Publik harus memberikan pelayanan yang sebaiknya-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

b. Prinsip Pemberdayaan Masyarakat

Di dalam penerapan prinsip ini tentu saja perlu mengedepankan keterbukaan, keadilan, dan kebenaran. Ketiga hal ini saling berkaitan erat satu sama lain.

Pertama, di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan keterbukaan antara penguasa dengan warga, antar golongan, dan antar warga satu dengan yang lain.

Kedua, dalam pelaksanaan pemberdayaan perlu diperhitungkan adanya kesamaan dan perbedaan antar manusia. Hal ini untuk membatasi kekuasaan manusia terhadap manusia lain, serta mencegah tindakan sewenang-wenang dan menciptakan pelayanan publik yang efektif.

Ketiga, dalam pelaksanaannya, pemberdayaan masyarakat terlebih dahulu diperlukan adanya gagasan dan pernyataan dalam kata dan perbuatan antara kepribadian dan pengakuannya.

Keterbukaan, keadilan, dan kebenaran akan lebih berdampak positif bagi Pemerintah Daerah dan masyarakatnya apabila dalam pelaksanaannya dilakukan secara selaras, serasi, dan berkelanjutan.

G. Analisis Implikasi Penerapan Sistem Baru

1. Penyelenggara dan Pelaksana di dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sedangkan jika ditelaah, di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan sanksi yang tegas terhadap penyelenggara yang notabene adalah “institusi/korporasi/lembaga independen” dimana pada hakikatnya merupakan objek hukum. Untuk itu perlu dikaji kembali “siapa” yang dimaksud dengan “Penyelenggara” di dalam Undang-Undang ini.

Jika dilihat di dalam ketentuan sanksi, bisa dilihat bahwa terdapat sanksi pembebasan dari jabatan. Sehingga apabila disinkronkan dengan definisi dari penyelenggara berdasarkan Undang-Undang, maka yang dimaksud dengan “Penyelenggara Pelayanan Publik” adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

Sedangkan “Pelaksana Pelayanan Publik” adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik. Hal ini mengingat bahwasanya pejabat selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dapat melaksanakan tugas “Pelaksana”, sedangkan “Pelaksana” itu sendiri tidak dimungkinkan untuk menjalankan kewenangan “Penyelenggara” Pelayanan Publik.

2. Kewenangan dan Penerapan Sanksi

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah memiliki kewenangan untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di institusinya. Undang-undang ini berdasarkan asas hukumnya merupakan *Lex Specialis* di dalam penerapan Pelayanan Publik secara nasional.

Peraturan Perundang-undangan lainnya yang dapat menjadi acuan seperti Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga harus menjadi landasan hukum di dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

3. Permasalahan Hukum dan Kebijakan

Pelayanan Publik sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta dengan peraturan pelaksanaannya selama ini merupakan dasar di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah. Hanya saja di dalam penerapannya selama ini masih terkendala di dalam menghadapi berbagai masalah dan aduan dari masyarakat bahkan dari aparat pemerintah sendiri.

Lebih lanjut, terkait dengan dasar di dalam penerapan sanksi terhadap pelanggaran di dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik juga masih tumpang tindih dengan beberapa peraturan lain seperti Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, dimana pemberhentian dengan tidak hormat sudah tidak diberlakukan lagi bagi aparatur sipil negara.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis dan Evaluasi Peraturan Perundang-undangan Terkait

Dalam kaitannya dengan penyusunan dan pembentukan suatu peraturan perundang-undangan (termasuk peraturan daerah) harus ada keselarasan antara *das sollen* dengan *das sein*, dalam hal ini penting artinya untuk mengembangkan produk hukum yang bersifat *humanis partisipatoris*. Hukum yang *humanis partisipatoris* adalah hukum yang memberikan tempat kepada hukum-hukum lokal dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan hukum. Fungsi hukum yang *humanis partisipatoris* merupakan perwujudan dari hukum yang mendasarkan pada martabat manusia dan nilai-nilai kemanusiaan melalui pemberian prakarsa dan kesempatan kepada masyarakat dalam proses pengambilan keputusan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Proses ini dimulai dari perencanaan hukum sampai pada pendayagunaan hukum.

Peraturan Perundang-undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-undangan.⁶⁰ Dalam menyusun suatu peraturan perundang-undangan, diharapkan agar aturan hukum itu dapat berlaku efektif dalam arti mempunyai dampak positif, menurut Soerjono Soekanto haruslah memperhatikan empat hal, satu di antaranya yaitu hukum positif tertulis yang ada harus mempunyai taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal yang selaras⁶¹. Artinya, dalam menyusun peraturan perundang-undangan harus memperhatikan ketentuan

⁶⁰ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Pembentukan Peraturan Perundang-undangan*

⁶¹ Barda Nawawi Arief, 1994, *Kebijakan Legislatif Dalam Penanggulangan Kejahatan Dengan Pidana Penjara*, Semarang, C.V. Ananta, hal. 117-118.

yang lebih tinggi dan jangan bertentangan antar sesama peraturan yang setingkat, apalagi yang kedudukannya lebih tinggi.

Kekuatan hukum Peraturan Perundang-undangan terletak pada hierarkinya. Hierarki adalah penjenjangan setiap jenis Peraturan Perundang-undangan yang didasarkan pada asas: peraturan perundang-undangan yang lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi.⁶² Selain asas tersebut, dalam doktrin ilmu hukum masih terdapat beberapa asas yang berkenaan dengan kepastian peraturan perundang-undangan, yaitu:⁶³

- a. *Lex posterior derogat legi priori*: Hukum yang berlaku kemudian membatalkan hukum yang terdahulu.
- b. *Lex specialis derogat legi generali*: Hukum khusus membatalkan hukum umum;
- c. *Lex superior derogat legi inferiori*: Hukum yang derajatnya lebih tinggi membatalkan hukum derajatnya lebih rendah.

Di samping pendapat hukum sebagaimana tersebut di atas, menurut Algra, sumber hukum ada dua, yaitu sumber hukum materiil dan sumber hukum formal.⁶⁴

1. Sumber Hukum Materiil

Sumber hukum materiil memiliki kandungan atau isi dari sebuah peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya sumber hukum materiil memiliki kandungan atau cakupan yang sangat luas, bisa berasal dari pendekatan sosiologis dan sebagainya. Menurut L.J. Van Apeldoorn, membedakan sumber hukum dalam arti sejarah, dalam arti sosiologi (teleologis), dalam arti filosofis, dan dalam arti formal.⁶⁵ Sumber hukum materiil, merupakan sumber hukum dalam arti sejarah, dalam arti sosiologi, dan dalam arti filosofi.

⁶² Pasal 7 ayat (2) UU No. 12 Tahun 2011

⁶³ I.P.M. Ranuhandoko, *Terminologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000, halaman.385-386.

⁶⁴ Algra, dikutip oleh Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Pen Liberty, Yogyakarta, 1996, hal. 70

⁶⁵ L.J. van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1980, Hal. 87-88

Pancasila sebagai falsafah negara merupakan sumber hukum dalam arti material, dan sekaligus sebagai sumber dari segala sumber hukum. Sumber hukum ini mengharuskan adanya prinsip hukum material yang berasaskan ketuhanan yang maha esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/perwakilan, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Dalam hal ini berarti di dalam pengaturan Pelayanan Publik tidak boleh bertentangan dengan agama, menjunjung tinggi martabat manusia, kekuasaan harus tunduk pada hukum dan semua orang dihadapan hukum adalah sama.

2. Sumber Hukum Formal

Sumber hukum dalam arti formal kenyataannya dapat didekati dari bentuk dan prosedur pembentukannya menjadi hukum positif oleh pengembangan kewenangan hukum yang berwenang. Sumber hukum dalam arti formal (hukum positif) di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan.

Dalam penyusunan penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan terkait yang memuat kondisi hukum atau peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai substansi atau materi yang akan diatur. Analisis terhadap peraturan perundang-undangan dapat menggambarkan tingkat sinkronisasi dan harmonisasi peraturan perundang-undangan untuk menghindari tumpang tindih pengaturan dan mengetahui peraturan yang masih berlaku, berubah atau yang sudah dicabut. Adapun peraturan perundang-undangan yang dijadikan acuan di dalam menyusun penelitian tentang penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Pada prinsipnya, Konstitusi kita sudah mengarahkan bahwasanya kemerdekaan Indonesia dari penjajah yang telah terwujud masih diperlukan adanya usaha-usaha untuk memenuhi nilai-nilai demokrasi yang seutuhnya bagi setiap warga negara. Negara demokrasi yang sukses adalah negara yang cerdas meletakkan pondasi pelayanan publik dengan nilai-nilai demokrasi yang memuaskan kebutuhan semua golongan dari warga negara.

Hal ini senada dengan nilai-nilai filosofis sebagaimana termaktub di dalam alinea kedua Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi:

“... mengantarkan rakyat Indonesia ke depan pintu gerbang kemerdekaan Negara Indonesia, yang merdeka, bersatu, berdaulat, adil, dan makmur.”

Selanjutnya ditegaskan kembali di dalam alinea keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi:

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, ...”

Kedua nilai yang ada di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diatas, kemudian ditegaskan kembali di beberapa Pasal di dalam batang tubuh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Batang tubuh tersebut meliputi:

Pertama, Pasal 18A ayat (2), yang berbunyi:

“Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan

selaras berdasarkan undang-undang.”

Kedua, Pasal 28C ayat (1), yang berbunyi:

“Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.”

Ketiga, Pasal 28H ayat (1), yang berbunyi:

“Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.”

Keempat, Pasal 28H ayat (2), yang berbunyi:

“Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.”

Kelima, Pasal 34 ayat (3), yang berbunyi:

“Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.”

Berkaitan dengan pembentukan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik beserta penyelenggarannya, maka di dalam penyusunannya tentu haruslah berdasarkan kepada nilai-nilai sebagaimana dimaksud diatas. Sedangkan terkait dengan pembentukan Peraturan Daerah, hal ini berdasarkan Pasal 18 ayat (6), yang berbunyi:

“Pemerintah Daerah berhak menetapkan Peraturan Daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.”

b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang ini merupakan upaya negara di dalam memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan

dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini memberikan ketegasan di dalam pengaturan sanksi bagi setiap penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik yang tidak melaksanakan fungsi dan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan ini.

Latar belakang dibentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat dilihat di dalam konsiderans Undang-Undang ini, bahwa “negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”. Artinya, negara telah melaksanakan konsep demokrasi, dimana di dalam negara demokrasi menempatkan kedaulatan rakyat sebagai kedaulatan tertinggi. Dalam hal ini, aparatur pelayanan publik harus banyak mendengar daripada memberitahu dan melayani daripada mengendalikan.⁶⁶

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ini dinyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶⁷ Kemudian, yang dimaksud dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain

⁶⁶ *Op.Cit.*, Dr. Ismet Sulila, SE. M.Si., *Implementasi Dimensi Layanan Publik*, 2015, hal. 29

⁶⁷ Lihat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.⁶⁸ Sedangkan Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.⁶⁹

Kemudian untuk penerima pelayanan publik di dalam Pasal 1 Undang-Undang ini didefinisikan pada masyarakat. Dimana yang dimaksud dengan masyarakat dalam undang-undang ini adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Maksud dibentuknya Undang-Undang ini dijelaskan sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 2, yang berbunyi:

“Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.”

Untuk mengimplementasikan pelayanan publik yang prima, maka setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.⁷⁰ Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Dalam Pasal 21 Undang-Undang ini ditegaskan mengenai komponen standar pelayanan yang paling sedikit meliputi:

- a. Dasar hukum;

⁶⁸ Lihat Pasal 2 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁶⁹ Lihat Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁷⁰ Lihat Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tariff;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pelaksanaan standar pelayanan dalam penerapannya dilaksanakan oleh tim petugas pelayanan yang professional dan memiliki integritas sebagai pelayan masyarakat. Adapun di dalam penyusunan standar pelayanan ini diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Lebih lanjut berdasarkan undang-undang ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang selanjutnya wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.⁷¹ Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Selain itu Penyelenggara Pelayanan Publik juga berkewajiban untuk mengelola sistem informasi yang terdiri atas

⁷¹ Lihat Pasal 22 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

sistem informasi elektronik atau nonelektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁷²

Sedangkan di dalam Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik, Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik. Dalam hal ini, Pelaksana Pelayanan Publik wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.⁷³

Di dalam pengelolaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik ini, Penyelenggara Pelayanan Publik diwajibkan untuk mengumumkan dan mencantumkan batas waktu penyelesaian pekerjaan secara jelas dan terbuka. Adapun perbaikan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik ini dilarang mengakibatkan terhentinya kegiatan pelayanan publik.⁷⁴

Berdasarkan Undang-Undang ini penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁷⁵ Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut

⁷² Lihat Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷³ Lihat Pasal 25 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷⁴ Lihat Pasal 28 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷⁵ Lihat Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik tanpa tambahan biaya.⁷⁶

Sedangkan Pelaksana Pelayanan Publik itu sendiri berdasarkan Undang-Undang ini harus memiliki perilaku sebagai berikut:⁷⁷

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

⁷⁶ Lihat Penjelasan Pasal demi Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁷⁷ Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

Berkaitan dengan fungsi pengawasan berdasarkan Undang-Undang ini dibagi menjadi dua pengawasan, yakni Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Sedangkan pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Undang-undang ini juga menegaskan mengenai kewajiban penyelenggara untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan rekomendasi ombudsman dalam batas waktu tertentu.⁷⁸ Selain itu, penyelenggara juga berkewajiban menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dari penerima pelayanan dengan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas, dengan materi pengelolaan pengaduan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. identitas pengadu;
- b. prosedur pengelolaan pengaduan;

⁷⁸ Lihat Pasal 36 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- c. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
- d. prioritas penyelesaian pengaduan;
- e. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
- f. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
- g. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
- h. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
- i. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
- j. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

Masyarakat sebagai penerima layanan berhak mengadukan setiap bentuk pelanggaran di dalam pelayanan publik. Adapun pengaduan dimaksud dilakukan terhadap:

- a. penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- b. pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka dalam penyusunan Peraturan daerah, harus pula dilakukan kajian terhadap wilayah pengaturan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik di tingkat Daerah sesuai dengan kewenangannya. Hal ini mengingat penyelenggara pelayanan publik termasuk juga Pemerintah Daerah.

- c) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah ini menjadi pedoman bagi Pemerintah, Pemerintah Daerah, institusi, korporasi, dan lembaga lain yang menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun pedoman dimaksud terkait dengan sistem pelayanan terpadu, penyusunan

standar pelayanan, proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah ini ditegaskan bahwa penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu, yang dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan.⁷⁹ Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan, yang dapat dilaksanakan melalui.⁸⁰

- a. sistem pelayanan terpadu satu pintu; dan/atau
- b. sistem pelayanan terpadu satu atap.

Selain hal-hal teknis yang diatur mengenai sistem pelayanan terpadu, juga diatur mengenai kewajiban penyelenggara sistem pelayanan terpadu untuk melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan kepada instansi/satuan kerja yang mendelegasikan wewenang atau yang melimpahkan wewenang dimaksud, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan.⁸¹

Selanjutnya mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan, berdasarkan Peraturan Pemerintah ini ditegaskan di dalam Pasal 22 ayat (1) dan (2) yang berbunyi:

- (1) Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan.
- (2) Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan

⁷⁹ Lihat Pasal 11 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁸⁰ Lihat Pasal 14 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁸¹ Lihat Pasal 20 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait serta mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini, penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri. Sedangkan bagi penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.⁸²

Kemudian di dalam Peraturan Pemerintah ini juga mengatur terkait dengan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 40 Peraturan Pemerintah ini dijelaskan bahwa:

“Penyelenggara wajib mengikutsertakan Masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.”

Dalam hal ini, penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 tidak terdapat sanksi administratif. Akan tetapi jika mengingat dalam Pasal 20 ayat (2) jo Pasal 54 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara yang melanggar ketentuan tersebut dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Terkait dengan kewenangan di dalam penyusunan produk hukum di Daerah, Peraturan Pemerintah ini diarahkan agar dapat menjadi dasar hukum bagi penyusunan peraturan penyelenggaraan Pelayanan Publik di daerah serta mencegah terjadinya kesewenangan dan pelanggaran di dalam penyelenggaraan pelayanan

⁸² Lihat Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4), Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

publik yang berorientasi pada keuntungan semata dan mengabaikan kepentingan-kepentingan para Penerima Pelayanan itu sendiri.

B. Keterkaitan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Peraturan Perundang-undangan lainnya

Mengingat penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik erat kaitannya dengan Aparatur Sipil Negara, maka perlu dilakukan analisis peraturan perundang-undangan yang mengatur terkait dengan hal tersebut. Adapun peraturan perundang-undangan dimaksud meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang ini memiliki unsur filosofis yang erat kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan asas-asas sebagaimana dimaksud di dalam *Good Governance*. Hal ini dapat dilihat di dalam konsiderans huruf a, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang berbunyi:

“bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Berdasarkan Undang-Undang ini maka terkait dengan pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karir, dan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) lainnya telah dilakukan beberapa perubahan, termasuk diantaranya adalah mengenai pemberhentian.

Manajemen PNS berdasarkan Undang-Undang ini meliputi:⁸³

⁸³ Lihat Pasal 55 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

- a. penyusunan dan penetapan kebutuhan;
- b. pengadaan;
- c. pangkat dan jabatan;
- d. pengembangan karier;
- e. pola karier;
- f. promosi;
- g. mutasi;
- h. penilaian kinerja;
- i. penggajian dan tunjangan;
- j. penghargaan;
- k. disiplin;
- l. pemberhentian;
- m. jaminan pensiun dan jaminan hari tua; dan
- n. perlindungan.

Adapun manajemen PNS pada instansi daerah dilaksanakan oleh pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penilaian kinerja berdasarkan Undang-Undang ini merupakan bagian dari pengembangan karier PNS, sehingga apa yang diamanatkan dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Pelayanan Publik tetap diakomodir di dalam Undang-Undang ini. Penilaian kinerja yang diberikan kepada PNS diharapkan mampu meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang dilaksanakan baik oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud di dalam Undang-Undang ini memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini juga ditegaskan di dalam Pasal 77 ayat (6) yang berbunyi “PNS yang penilaian kerjanya tidak mencapai target kinerja dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang ini, maka terkait dengan pemberhentian PNS tidak dengan hormat telah ditegaskan dalam Pasal 87 ayat (4) yang berbunyi:

“PNS diberhentikan tidak dengan hormat karena:

- a. melakukan penyelewengan terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. dihukum penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana kejahatan jabatan atau tindak pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan jabatan dan/atau pidana umum;
- c. menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik; atau
- d. dihukum penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan pidana yang dilakukan dengan berencana.”

2. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah ini, dilihat dari materi muatannya tetap masih menjadi dasar hukum di dalam melaksanakan tindakan disiplin bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal ini mengingat Pasal 139 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang berbunyi:

“Pada saat Undang-Undang ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890) dinyatakan masih tetap

berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti berdasarkan Undang Undang ini.”

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah ini, yang dimaksud dengan Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedinasan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Salah satu kewajiban bagi PNS berdasarkan Peraturan Pemerintah ini adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.⁸⁴ Hal ini sinkron dengan larangan yang diperuntukkan bagi PNS salah satunya adalah terkait dengan pelayanan publik. Dimana PNS dilarang melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan yang dapat menghalangi atau mempersulit salah satu pihak yang dilayani sehingga mengakibatkan kerugian bagi yang dilayani.⁸⁵

Adapun jenis hukum disiplin terhadap pelanggar ketentuan ini mengacu antar lain pada peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.⁸⁶

3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah ini menguatkan pemberhentian tidak dengan hormat terhadap PNS sebagaimana dimaksud di dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Hal ini termaktub sebagaimana dimaksud dalam Pasal 250, yang berbunyi:

“PNS diberhentikan tidak dengan hormat apabila:

- a. melakukan penyelewengan terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

⁸⁴ Lihat Pasal 3 angka 14 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

⁸⁵ Pasal 4 angka 10 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

⁸⁶ Lihat penjelasan pasal demi pasal 8 angka 11

- b. dipidana dengan pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana kejahatan Jabatan atau tindak pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan Jabatan dan/atau pidana umum;
- c. menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik; atau
- d. dipidana dengan pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan hukuman pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan pidana yang dilakukan dengan berencana.”

Sedangkan PNS yang dipidana dengan pidana penjara kurang dari 2 (dua) tahun berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan berencana, diberhentikan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS. Selain itu,⁸⁷ PNS yang diberhentikan tidak dengan hormat tetap diberikan hak kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸⁸

C. Analisis Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pelayanan Publik

Sistem hukum nasional memiliki asas filosofis yang terdapat dalam Pancasila, asas konstitusional yang terdapat dalam UUD 1945 dan asas operasional yang dahulu terdapat dalam GBHN (sekarang dalam bentuk undang-undang). Diantara asas tersebut harus terdapat hubungan yang harmonis, selaras, serasi, seimbang, konsisten dan terintegrasi. Apabila hubungan diantara asas tersebut tidak harmonis, selaras, serasi, seimbang, konsisten dan tidak terintegrasi, maka dapat dikatakan tidak ada suatu tatanan, yang secara teoritis tidak ada sistem hukum dalam kesatuan sistem hukum nasional.⁸⁹

Dalam menyusun penelitian mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu melakukan evaluasi dan analisis terhadap beberapa peraturan perundang-undangan yang terkait, baik secara vertikal maupun

⁸⁷ Lihat Pasal 251 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Manajemen Pegawai Negeri Sipil

⁸⁸ Lihat Pasal 295 Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Manajemen Pegawai Negeri Sipil

⁸⁹ Kusnu Goesnadhie, *Harmonisasi Hukum*, cet 1, JP. Books, Surabaya, 2006, Hal. 49-50.

horizontal. Adapun harmonisasi secara vertikal dan horizontal, serta status peraturan perundang-undangan terkait, adalah sebagai berikut:

Pertama, untuk definisi dan batasan pengertian secara konkrit dapat menggunakan ketentuan sebagaimana dimaksud di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, terkait dengan ketentuan sanksi administratif juga dapat menyesuaikan ketentuan sanksi administratif sebagaimana dimaksud di dalam Undang-Undang ini.

Lebih lanjut di dalam Undang-Undang ini juga mengatur tentang kewajiban organisasi penyelenggara. Dalam hal ini organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Mengingat ranah pengaturan yang melingkupi kewenangan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, maka yang diatur hanya dalam satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, yang dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah. Akan tetapi di dalam ketentuan sanksi administratif undang-undang inipun juga tidak diatur mengenai sanksi apa yang diberikan kepada organisasi penyelenggara ini. Artinya organisasi penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam hal ini bukanlah merupakan subyek hukum yang dapat dikenai sanksi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik.

Kedua, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan di dalam pengaturan beberapa hal teknis yang belum diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal-hal teknis dimaksud diantaranya adalah sistem

pelayanan terpadu, pedoman penyusun Standar Pelayanan, dan proporsi akses dan kategori kelompok Masyarakat dalam pelayanan berjenjang. Sanksi administratif yang diatur di dalam Peraturan Pemerintah ini juga melengkapi beberapa ketentuan yang belum diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, terkait dengan pengaturan sanksi perlu disesuaikan dengan beberapa peraturan terkait lainnya yang meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; dan
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Hal yang utama terkait dengan ketiga peraturan-peraturan perundangan ini jika diharmonisasi dan disinkronkan dengan pengaturan di dalam Pelayanan Publik adalah terkait dengan penerapan sanksi administratif. Dalam hal ini adalah sanksi administratif berupa “pemberhentian tidak hormat”. Sanksi ini sudah ditiadakan kecuali apabila PNS:

- a. melakukan penyelewengan terhadap Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. dipidana dengan pidana penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana kejahatan Jabatan atau tindak pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan Jabatan dan/atau pidana umum;
- c. menjadi anggota dan/atau pengurus partai politik; atau
- d. dipidana dengan pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana dengan hukuman pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan pidana yang dilakukan dengan berencana.

D. Penyelenggara Pelayanan Publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah

1. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

Sedikit mengulas sejarah berdirinya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Kantor Wilayah dibentuk pada tahun 1982 diberi nama Kantor Wilayah Departemen Kehakiman. Keberadaannya diatur berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.01.03.PR07.10 Tahun 1982 yang kemudian diperbarui dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M-03.PR-07.10 Tahun 1992. Kantor Wilayah merupakan instansi vertikal dari Kementerian Hukum dan HAM yang berkedudukan di provinsi. Instansi vertikal sendiri mengandung arti yaitu perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka dekonsentrasi. Pengertian tersebut dapat ditemukan pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Definisi tersebut sekaligus dan secara tidak langsung menentukan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah yaitu urusan pemerintahan yang juga merupakan urusan Kementerian Hukum dan HAM. Oleh karena itu, pada Pasal 1 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM disebutkan bahwa dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab secara langsung kepada Menteri. Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah yang mempunyai tugas utama yaitu sebagai koordinator pelaksanaan tugas dari para Kepala divisi.

Adapun tugas Kantor Wilayah sebagaimana disebutkan pada Pasal 2 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum

dan HAM yaitu melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam wilayah provinsi. Pelaksanaan tugas tersebut tentu saja dengan tetap berpedoman pada kebijakan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, ada beberapa fungsi yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah. *Pertama*, Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi koordinasi di bidang perencanaan, pengendalian program, dan pelaporan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan. Fungsi ini bersifat administratif pada internal instansi atau dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan bersifat tidak langsung⁹⁰ karena pelayanan yang diberikan tidak menjangkau secara langsung pada penerima layanan dalam hal ini masyarakat.

Kedua, pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang administrasi hukum umum, kekayaan intelektual, dan pemberian informasi hukum. Fungsi pelayanan secara langsung tersebut dilaksanakan baik secara elektronik maupun nonelektronik sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM. Pelayanan secara elektronik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi penerima layanan dalam memanfaatkan layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah sehingga diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang sederhana, cepat, dan berbiaya rendah sebagaimana diamanatkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik.

⁹⁰ Pelayanan publik secara langsung dan tidak langsung disebutkan dalam Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu pada angka 3 Bab I Huruf H dan angka 6 Bab VI. Dalam konteks pelayanan publik oleh Kantor Wilayah, pelayanan secara langsung dapat dimaknai bahwa pelayanan tersebut diselenggarakan tanpa melalui perantara atau media tertentu sehingga terjadi kontak atau interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan secara langsung. Contoh dari bentuk pelayanan langsung yaitu pelayanan melalui *counter* atau loket pelayanan. Sedangkan pelayanan tidak langsung dilaksanakan melalui suatu perantara atau media sehingga tidak terjadi kontak atau interaksi antara pemberi layanan dengan penerima layanan atau dapat dikatakan interaksi tersebut terjadi secara tidak langsung. Contoh dari pelayanan tidak langsung yaitu melalui aplikasi elektronik atau mesin pelayanan mandiri.

Ketiga, fungsi pelaksanaan fasilitasi perancangan produk hukum daerah dan pengembangan budaya hukum serta penyuluhan, konsultasi dan bantuan hukum. Fungsi perancangan produk hukum daerah bersifat fasilitatif yang berarti pelaksanaannya bekerja sama dengan pihak lain dalam hal ini adalah pemerintahan daerah sebagaimana ditentukan pada Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang bersifat fasilitatif tersebut merupakan bentuk pelayanan publik secara tidak langsung. Sedangkan pengembangan budaya hukum serta penyuluhan, konsultasi dan bantuan hukum dilakukan secara langsung kepada masyarakat maupun secara tidak langsung melalui organisasi bantuan hukum.

Keempat, Kantor Wilayah merupakan koordinator dalam pelaksanaan operasional unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian dan bidang pemasyarakatan. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Wilayah sebenarnya tidak secara langsung menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian maupun bidang pemasyarakatan. Pelayanan di bidang tersebut dilaksanakan oleh unit pelaksana teknis yang merupakan pelaksana tugas teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di wilayah.

Kelima, fungsi penguatan dan pelayanan hak asasi manusia. Penyelenggaraan fungsi ini bertujuan untuk mewujudkan penghormatan, pemenuhan, pemajuan, perlindungan, dan penegakan hak asasi manusia. Pelaksanaan fungsi tersebut dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Pelaksanaan secara langsung berupa penerimaan aduan mengenai dugaan pelanggaran hak asasi manusia oleh masyarakat,

konsultasi hukum, maupun pemberian dan penyebaran informasi terkait hak asasi manusia. Sedangkan pelaksanaan pelayanan secara tidak langsung dilakukan melalui pengkajian atau pemberian rekomendasi secara fasilitatif atas pembentukan peraturan perundang-undangan.

Keenam, Kantor Wilayah menyelenggarakan fungsi pelaksanaan urusan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah. Fungsi ini serupa dengan fungsi pertama yaitu bersifat administratif pada internal instansi sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan secara tidak langsung.

2. Susunan Organisasi

Sebagaimana telah disebutkan pada pembahasan sebelumnya bahwa Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Wilayah. Kepala Kantor Wilayah membawahi beberapa divisi. Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Kantor Wilayah terdiri atas 4 (empat) divisi yaitu:

- a. Divisi Administrasi;
- b. Divisi Pemasyarakatan;
- c. Divisi Keimigrasian; dan
- d. Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.

Pada masing-masing divisi tersebut dipimpin oleh seorang kepala divisi sebagai penanggung jawab dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang diselenggarakan pada divisi yang dipimpinnya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, setiap kepala divisi bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah sebagai pembina pada kantor wilayah.

Adapun uraian tugas dan fungsi setiap divisi dijabarkan sebagai berikut:

- a. Divisi Administrasi
 - 1) Tugas

Berdasarkan ketentuan yang terdapat pada Pasal 6 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Divisi Administrasi bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Wilayah di bidang pembinaan dan dukungan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal. Melalui ketentuan tersebut dapat diketahui bahwa Divisi Administrasi melaksanakan tugas yang mewakili Sekretaris Jenderal sebagai unit Eselon I pada Kementerian Hukum dan HAM RI. Pelayanan yang dilakukan yaitu memberikan dukungan dan manajemen administratif (pelayanan tidak langsung) bagi pelaksana pelayanan itu sendiri. Dukungan tersebut berupa pengelolaan dan manajemen sumber daya manusia maupun penyediaan sarana dan prasarana bagi pelaksana layanan.

2) Fungsi

Penyelenggaraan fungsi Divisi Administrasi diatur dalam Pasal 7 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Dalam ketentuan tersebut ada 7 (tujuh) fungsi Divisi Administrasi yaitu:

- a) pengoordinasian kegiatan di lingkungan Kantor Wilayah;
- b) pengoordinasian dan penyusunan rencana, program, kegiatan dan anggaran, serta evaluasi dan pelaporan;
- c) pengoordinasian fasilitasi penataan organisasi, tata laksana dan reformasi birokrasi;
- d) pengoordinasian dan pelaksanaan urusan kepegawaian, pengelolaan keuangan, dan barang milik negara;

- e) pengoordinasian dan pelaksanaan hubungan masyarakat, protokol, pelayanan pengaduan, dan pengelolaan teknologi informasi;
- f) pengoordinasian pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan Kantor Wilayah; dan
- g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga di lingkungan Kantor Wilayah.

Dari uraian fungsi tersebut hampir seluruhnya bersifat koordinatif. Hal ini sekaligus menunjukkan mengapa pada praktiknya Kepala Divisi Administrasi dianggap sebagai “wakil kepala kantor wilayah” terutama ketika Kepala Kantor Wilayah sedang tidak dapat menjalankan tugas kedinasan di Kantor Wilayah atau sedang terjadi kekosongan jabatan Kepala Kantor Wilayah.

3) Struktur

Dalam Pasal 8 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM disebutkan bahwa Divisi Administrasi terdiri atas 2 (dua) bagian yaitu Bagian Program dan Hubungan Masyarakat dan Bagian Umum. Setiap bagian tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Bidang selaku pejabat administrator.

a) Bagian Program dan Hubungan Masyarakat

Tugas Bagian Program dan Hubungan Masyarakat terdapat dalam Pasal 9 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang meliputi:

- (1) koordinasi penyusunan rencana, program, kegiatan dan anggaran;
- (2) fasilitasi penataan organisasi, tata laksana dan reformasi birokrasi;

- (3) protokol, hubungan masyarakat, kerja sama, dan pelayanan pengaduan;
- (4) pengelolaan teknologi informasi dan pengolahan data, dan
- (5) evaluasi dan pelaporan.

Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Bagian Program dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan beberapa fungsi yaitu:

- (1) penyiapan koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran;
- (2) penyiapan koordinasi fasilitasi penataan organisasi, tata laksana dan reformasi birokrasi;
- (3) penyiapan koordinasi dan pelaksanaan protokol, hubungan masyarakat dan kerja sama serta pelayanan pengaduan;
- (4) pengelolaan teknologi informasi dan pengolahan data; dan
- (5) pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan.

Bagian Program dan Hubungan Masyarakat dibagi lagi menjadi 2 (dua) subbagian yaitu Subbagian Program dan Pelaporan dan Subbagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi (Pasal 11 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Pada masing-masing subbagian tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian.

- (1) Subbagian Program dan Pelaporan

Tugas Subbagian Program dan Pelaporan terdapat dalam Pasal 12 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan

Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang meliputi:

- (a) melakukan penyiapan bahan pelaksanaan penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran;
 - (b) fasilitasi penataan organisasi dan tata laksana; dan
 - (c) penyiapan pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan.
- (2) Subbagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi

Dalam Pasal 12 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM ditentukan mengenai tugas Subbagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi, dan Teknologi Informasi yaitu melakukan urusan protokol, hubungan masyarakat, penyiapan bahan fasilitasi reformasi birokrasi, kerja sama, pelayanan pengaduan, pengelolaan teknologi informasi dan pengolahan data.

b) **Bagian Umum**

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 13 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dapat diuraikan bahwa tugas Bagian Umum yaitu:

- (1) melaksanakan urusan kepegawaian;
- (2) pengelolaan keuangan, barang milik negara;
- (3) pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia; dan

- (4) melaksanakan urusan tata usaha dan rumah tangga di lingkungan Kantor Wilayah.

Sedangkan fungsi yang diselenggarakan oleh Bidang Umum (Pasal 14 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) meliputi:

- (1) penyiapan koordinasi dan pelaksanaan urusan kepegawaian;
- (2) penyiapan koordinasi dan pengelolaan keuangan dan barang milik Negara;
- (3) pelaksanaan koordinasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia; dan
- (4) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

Dalam melaksanakan tugas serta fungsi tersebut, Bagian Umum dibagi menjadi 2 (dua) subbagian yaitu Subbagian Kepegawaian, Tata Usaha, dan Rumah Tangga serta Subbagian Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Pasal 15 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Pada masing-masing subbagian tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Subbagian. Adapun tugas yang dilaksanakan oleh kedua subbagian tersebut diuraikan sebagai berikut:

- (1) Subbagian Kepegawaian, Tata Usaha, dan Rumah Tangga

Tugas subbagian ini ditentukan dalam Pasal 16 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yaitu:

- (a) melakukan penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan urusan kepegawaian;
 - (b) koordinasi pelaksanaan pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia; dan
 - (c) pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga.
- (2) Subbagian Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara

Pasal 16 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM menyebutkan uraian tugas dan fungsi Subbagian Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara yaitu melakukan penyiapan bahan koordinasi, pelaksanaan pengelolaan keuangan dan barang milik negara.

b. Divisi Pemasarakatan

1) Tugas

Divisi Pemasarakatan secara normatif bertugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal Pemasarakatan di wilayah (Pasal 17 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Namun, Divisi Pemasarakatan tidak menjalankan pelayanan secara langsung melainkan melalui unit pelaksana teknis yang ada di wilayahnya. Unit pelaksana teknis pada jajaran Divisi Pemasarakatan tersebut meliputi lembaga pemasarakatan (lapas), rumah tahanan (rutan), rumah penyimpanan barang sitaan negara (rupbasan), dan balai pemasarakatan (bapas). Divisi Pemasarakatan dipimpin oleh seorang Kepala Divisi Pemasarakatan.

2) Fungsi

Guna melaksanakan tugas sebagaimana diuraikan tersebut, Divisi Pemasarakatan menyelenggarakan fungsi sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sebagai berikut:

- a) pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama, pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta keamanan dan ketertiban;
- b) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama, pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta keamanan dan ketertiban;
- c) penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Pemasarakatan; dan
- d) pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pemasarakatan berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.

Berdasarkan uraian fungsi yang diselenggarakan oleh Divisi Pemasarakatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Divisi Pemasarakatan bersifat tidak langsung karena keseluruhan fungsi tersebut mencerminkan pemberian pelayanan kepada unit pelaksana teknis sebagai

pelaksana pelayanan yang langsung menyentuh masyarakat sebagai penerima layanan.

3) Struktur

Pelaksanaan tugas dan fungsi Divisi Pemasyarakatan dilakukan oleh 2 (dua) bidang yaitu Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi serta Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan (Pasal 19 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Setiap bidang tersebut menjalankan tugas dan fungsi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi

Sesuai dengan Pasal 20 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi mempunyai tugas meliputi:

- (1) melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama; dan
- (2) kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama.

Sedangkan dalam Pasal 21 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

disebutkan mengenai uraian fungsi yang diselenggarakan oleh Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi sebagai berikut:

- (1) pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama; dan
- (2) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerja sama.

Pada Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi terbagi menjadi 2 (dua) subbidang yaitu Subbidang Pembinaan, Teknologi Informasi, dan Kerja Sama serta Subbidang Bimbingan dan Pengentasan Anak (Pasal 22 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Pada setiap subbidang tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Subbidang.

- (1) Subbidang Pembinaan, Teknologi Informasi, dan Kerja Sama

Tugas yang dilakukan oleh Subbidang Pembinaan, Teknologi Informasi, dan Kerja Sama meliputi penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan narapidana dan latihan kerja produksi, teknologi informasi dan kerja sama (Pasal 23 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM

Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

(2) Subbidang Bimbingan dan Pengentasan Anak

Sedangkan Subbidang Bimbingan dan Pengentasan Anak melaksanakan tugas yaitu penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang bimbingan masyarakat dan pengentasan anak (Pasal 23 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

b) Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan

Pada bidang ini tugas yang dilaksanakan terdapat pada ketentuan Pasal 24 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yaitu meliputi:

- (1) melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara serta keamanan dan ketertiban; dan
- (2) pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara serta keamanan dan ketertiban.

Sedangkan dalam Pasal 25 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM ditentukan fungsi yang diselenggarakan oleh Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan dalam rangka pelaksanaan tugasnya yaitu:

- (1) pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta keamanan dan ketertiban; dan
- (2) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan tahanan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta keamanan dan ketertiban.

Menurut Pasal 26 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM disebutkan bahwa Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan membawahi beberapa subbidang yaitu Subbidang Pelayanan Tahanan, Perawatan Kesehatan, dan Rehabilitasi serta Subbidang Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan. Subbidang tersebut menjalankan tugas (Pasal 27 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) yang diuraikan sebagai berikut:

(1) Subbidang Pelayanan Tahanan, Perawatan Kesehatan, dan Rehabilitasi

Subbidang Pelayanan Tahanan, Perawatan Kesehatan, dan Rehabilitasi mempunyai tugas melakukan persiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan tahanan, perawatan kesehatan, dan rehabilitasi.

(2) Subbidang Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan

Subbidang Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan mempunyai tugas melakukan persiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara serta keamanan dan ketertiban.

c. Divisi Keimigrasian

1) Tugas

Divisi Keimigrasian merupakan representasi dari Direktorat Jenderal Keimigrasian. Oleh karena itu divisi ini bertugas menjalankan sebagian tugas Direktorat Jenderal Keimigrasian di wilayah (Pasal 28 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Tugas tersebut terbagi dalam uraian tugas pada bidang yang berada di bawah Divisi Keimigrasian. Pada Divisi Keimigrasian dipimpin oleh seorang

Kepala Divisi yang bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah atas pelaksanaan tugas dan fungsinya.

2) Fungsi

Dalam mengemban tugas tersebut, Divisi Keimigrasian menjalankan beberapa fungsi (Pasal 29 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) yang meliputi:

- a) pembinaan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan, pemberian persetujuan perizinan, sistem dan teknologi informasi, intelijen, pengawasan, penindakan keimigrasian;
- b) pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan, pemberian persetujuan perizinan, sistem dan teknologi informasi, intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian;
- c) penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Keimigrasian; dan
- d) pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Imigrasi berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.

Berdasarkan uraian tugas maupun fungsi yang dijalankan tersebut, dapat diketahui bahwa Divisi Keimigrasian berperan sebagai koordinator dan fasilitator atas penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit pelaksana teknisnya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Divisi Keimigrasian bersifat tidak langsung.

3) Struktur

Dalam struktur organisasi Divisi Keimigrasian terdapat 2 (dua) bidang (Pasal 30 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) yang masing-masing membawahi 2 (dua) subbidang. Setiap bidang tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan pada setiap subbidang dipimpin oleh seorang Kepala Subbidang.

a) Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian

Tugas Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian diatur dalam Pasal 31 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yaitu melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan dan informasi Keimigrasian serta melaksanakan pemberian persetujuan perizinan, pengelolaan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

Adapun untuk menjalankan tugas tersebut, Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian menyelenggarakan fungsi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 32 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yang selanjutnya dijabarkan sebagai berikut:

- (1) pelaksanaan, pembinaan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan dan pemberian persetujuan perizinan, informasi keimigrasian, pengelolaan sistem dan teknologi informasi keimigrasian; dan
- (2) pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan dan pemberian persetujuan perizinan, informasi

Keimigrasian, pengelolaan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

Pada Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian terdapat 2 (dua) subbidang yaitu Subbidang Perizinan Keimigrasian dan Subbidang Informasi Keimigrasian (Pasal 33 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

(1) Subbidang Perizinan Keimigrasian

Uraian tugas Subbidang Perizinan Keimigrasian terdapat pada Pasal 34 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Tugas tersebut meliputi penyiapan bahan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang perizinan Keimigrasian.

(2) Subbidang Informasi Keimigrasian

Sedangkan pada Subbidang Informasi Keimigrasian melaksanakan tugas yaitu penyiapan bahan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang sistem dan teknologi informasi Keimigrasian (Pasal 34 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

b) Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian bertugas melaksanakan pembinaan, pengendalian, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian (Pasal 35 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

Sedangkan fungsi yang diselenggarakan berkaitan dengan pelaksanaan tugas tersebut (Pasal 36 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) meliputi:

- (1) pelaksanaan pembinaan, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian; dan
- (2) pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan penyusunan laporan tugas teknis di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian.

Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian terbagi menjadi 2 (dua) subbidang yaitu Subbidang Intelijen Keimigrasian dan Subbidang Penindakan Keimigrasian (Pasal 37 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

- (1) Subbidang Intelijen Keimigrasian

Uraian tugas yang dilaksanakan pada subbidang ini ditentukan pada Pasal 38 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yaitu melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian

pelaksanaan tugas teknis, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang intelijen dan pengawasan serta melakukan penyiapan bahan pelaksanaan di bidang intelijen dan pengawasan keimigrasian.

(2) Subbidang Penindakan Keimigrasian

Sedangkan uraian tugas Subbidang Penindakan Keimigrasian disebutkan pada Pasal 38 ayat (2) yang meliputi penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang penindakan keimigrasian serta melakukan penyiapan bahan penyidikan dan penindakan keimigrasian.

d. Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia

Divisi Pelayanan Hukum dan HAM merupakan satu-satunya divisi pada Kantor Wilayah yang menyelenggarakan pelayanan publik secara langsung dengan mengingat uraian tugas dan fungsi yang dijalankan berdasarkan ketentuan perundang-undangan dalam hal ini khususnya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Divisi Pelayanan Hukum dan HAM dipimpin oleh seorang Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM.

1) Tugas

Berdasarkan ketentuan Pasal 39 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, Divisi Pelayanan Hukum dan HAM bertugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal dan Badan yang bersangkutan di wilayah. Ketentuan mengenai tugas tersebut memang berbeda dengan beberapa divisi lainnya yang melaksanakan sebagian

tugas dari Unit Eselon I (direktorat jenderal, sekretaris jenderal, badan) tertentu. Divisi Pelayanan Hukum dan HAM terdapat melaksanakan tugas dari beberapa direktorat jenderal dan badan yaitu Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AHU), Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual (KI), Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan (PP), Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia (HAM), dan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN). Tugas tersebut dilaksanakan melalui beberapa bidang yang berada di bawah Divisi Pelayanan Hukum dan HAM. Berbeda dengan divisi sebelumnya, pada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM terdapat 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Pelayanan Hukum, Bidang Hukum, dan Bidang HAM. Masing-masing bidang tersebut dipimpin oleh seorang kepala bidang.

2) Fungsi

Fungsi yang diselenggarakan oleh Divisi Pelayanan Hukum dan HAM (Pasal 40 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) dijabarkan sebagai berikut:

- a) pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan kekayaan intelektual, pelaksanaan pembinaan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, pengoordinasian pemajuan hak asasi manusia di wilayah, pengoordinasian pengkajian, penelitian, dan pengembangan di bidang hukum dan hak asasi manusia, dan pemantauan pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, serta pembinaan, pengembangan, dan pengendalian pelaksanaan tugas

perancang peraturan perundang-undangan, penyuluh hukum, peneliti, serta pejabat fungsional tertentu lainnya;

- b) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan kekayaan intelektual, pelaksanaan pembinaan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, pengoordinasian pemajuan hak asasi manusia di wilayah, pengoordinasian pengkajian, penelitian, dan pengembangan di bidang hukum dan hak asasi manusia, dan pemantauan pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, serta pembinaan, pengembangan, dan pengendalian pelaksanaan tugas perancang peraturan perundang-undangan, penyuluh hukum, peneliti, serta pejabat fungsional tertentu lainnya;
- c) penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran di lingkungan Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia; dan
- d) pengoordinasian perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta administrasi keuangan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum berkoordinasi dengan Divisi Administrasi.

3) Struktur

Sebagaimana telah disebutkan pada uraian sebelumnya, terdapat 3 (tiga) bidang yang berada di bawah Divisi Pelayanan Hukum dan HAM yaitu Bidang Pelayanan Hukum, Bidang Hukum, dan Bidang HAM (Pasal 41 Peraturan Menteri Hukum dan HAM

Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM). Pada masing-masing bidang dipimpin oleh seorang kepala bidang yang bertanggung jawab kepada Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM. Adapun tugas dan fungsi bidang tersebut diuraikan sebagai berikut:

a) Bidang Pelayanan Hukum

Bidang Pelayanan Hukum mempunyai tugas melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan kekayaan intelektual.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Hukum menyelenggarakan fungsi (Pasal 42 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) sebagai berikut:

(1) pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan kekayaan intelektual;
dan

(2) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan administrasi hukum umum dan kekayaan intelektual.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut, Bidang Pelayanan Hukum terbagi lagi menjadi 2 (dua) subbidang (Pasal 44 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor

Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) yaitu Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum dan Subbidang Pelayanan Kekayaan Intelektual. Setiap subbidang dipimpin oleh seorang Kepala Subbidang yang bertanggung jawab atas pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Bidang.

(1) Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum

Tugas Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum ditentukan dalam Pasal 45 ayat (1) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM) yaitu melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pelayanan permohonan pendaftaran fidusia, administrasi pengawasan notaris, kewarganegaraan, pembinaan penyidik pegawai negeri sipil, pengoordinasian mengenai partai politik, serta pemantauan pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

(2) Subbidang Pelayanan Kekayaan Intelektual

Sedangkan tugas Subbidang Pelayanan Kekayaan Intelektual ditentukan dalam Pasal 45 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM yaitu melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan

pelaksanaan tugas teknis di bidang penerimaan permohonan pendaftaran, sosialisasi, pelaksanaan penegakan hukum di bidang kekayaan intelektual dan inventarisasi kekayaan intelektual komunal.

b) Bidang Hukum

Dalam Pasal 46 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM disebutkan mengenai tugas dari Bidang Hukum yaitu melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pengembangan budaya hukum melalui penyuluhan hukum di wilayah, bantuan hukum, jaringan dokumentasi informasi hukum penyiapan bahan fasilitasi perencanaan dan penyusunan produk hukum daerah, fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, bimbingan teknis, pembinaan dan pengembangan penyuluh hukum dan perancang peraturan perundang-undangan di wilayah.

Sedangkan fungsi yang diselenggarakan oleh Bidang Hukum sebagaimana ditentukan dalam pasal 47 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM meliputi:

- (1) pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang penyiapan bahan fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, penyuluhan hukum, desa/kelurahan sadar hukum, bantuan hukum, dan jaringan dokumentasi informasi hukum, bimbingan teknis, pembinaan dan

pengembangan perancang peraturan perundang-undangan dan penyuluh hukum di wilayah; dan

- (2) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang penyiapan bahan fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, penyuluhan hukum, desa/kelurahan sadar hukum, bantuan hukum, dan jaringan dokumentasi informasi hukum, bimbingan teknis, pembinaan dan pengembangan perancang peraturan perundang-undangan dan penyuluh hukum di wilayah.

Dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi tersebut, Bidang Hukum terbagi atas 2 (dua) subbidang yaitu Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah serta Subbidang Penyuluhan Hukum, Bantuan Hukum, dan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum.

- (1) Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah

Dalam Pasal 49 ayat (1) disebutkan mengenai uraian tugas Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah yaitu melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, fasilitasi penyusunan program pembentukan produk hukum daerah dan naskah akademik serta fasilitasi penyusunan dan harmonisasi produk hukum daerah dan fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, mediasi konsultasi, dan pemetaan produk

hukum daerah serta bimbingan teknis, pembinaan, dan pengembangan Perancang Peraturan Perundang-undangan di wilayah.

(2) Subbidang Penyuluhan Hukum, Bantuan Hukum, dan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum

Uraian tugas pada Subbidang Penyuluhan Hukum, Bantuan Hukum, dan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum terdapat pada Pasal 49 ayat (2) yaitu melakukan penyiapan bahan pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang penyuluhan hukum, desa/kelurahan sadar hukum, bantuan hukum, dan jaringan dokumentasi informasi hukum, bimbingan teknis, pembinaan dan pengembangan penyuluh hukum di wilayah.

c) Bidang Hak Asasi Manusia

Berdasarkan Pasal 50 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM ditentukan mengenai tugas Bidang HAM yaitu melaksanakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi dan penguatan hak asasi manusia, informasi hak asasi manusia, instrumen hak asasi manusia, dan pelayanan komunikasi masyarakat serta rencana aksi nasional hak asasi manusia dan kabupaten/kota peduli hak asasi manusia, pengkajian, penelitian, dan pengembangan serta pengelolaan data dan informasi hasil penelitian hukum dan hak asasi manusia.

Adapun untuk melaksanakan tugas tersebut, Bidang HAM menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- (1) pelaksanaan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi dan penguatan hak asasi manusia, informasi hak asasi manusia, instrumen hak asasi manusia, dan pelayanan komunikasi masyarakat serta rencana aksi nasional hak asasi manusia dan daerah kabupaten/kota peduli hak asasi manusia, pengkajian, penelitian, dan pengembangan serta pengelolaan data dan informasi hasil penelitian hukum dan hak asasi manusia; dan
- (2) pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi dan penguatan hak asasi manusia, informasi hak asasi manusia, instrumen hak asasi manusia, dan pelayanan komunikasi masyarakat serta rencana aksi nasional hak asasi manusia dan daerah kabupaten/kota peduli hak asasi manusia, pengkajian, penelitian, dan pengembangan serta pengelolaan data dan informasi hasil penelitian hukum dan hak asasi manusia.

Tugas dan fungsi tersebut dijalankan Bidang HAM melalui 2 (dua) subbidang yaitu Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia dan Subbidang Pengkajian, Penelitian, dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia (Pasal 52 Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM).

- (1) Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia

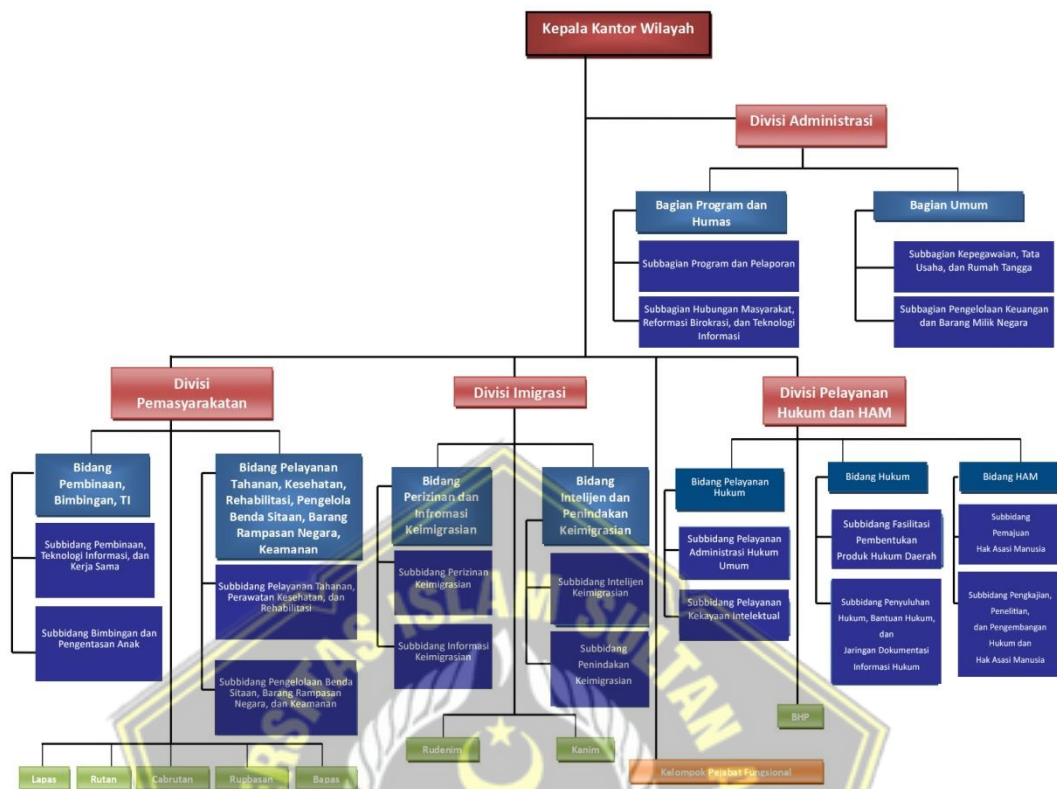
Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang diseminasi dan penguatan hak asasi manusia, informasi hak asasi manusia, instrumen hak asasi manusia, dan pelayanan komunikasi masyarakat serta rencana aksi nasional hak asasi manusia dan daerah kabupaten/kota peduli hak asasi manusia.

(2) Subbidang Pengkajian, Penelitian, dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia

Subbidang Pengkajian, Penelitian, dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas teknis, kerja sama, pemantauan, evaluasi serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pengkajian, penelitian, dan pengembangan serta pengelolaan data dan informasi hasil penelitian hukum dan hak asasi manusia.

Melalui uraian tugas dan fungsi dari masing-masing divisi tersebut dapat digambarkan struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dalam bagan berikut:

Bagan 2. Struktur Organisasi Kantor Wilayah



E. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur dalam Bab V tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam bab tersebut.

1. Standar Pelayanan Publik

Menyusun standar pelayanan merupakan kewajiban bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan standar pelayanan tersebut dilakukan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Ketentuan tersebut terdapat pada Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kemudian ditambahkan pada Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam penyusunan standar pelayanan tersebut, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan ini dapat dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat sesuai pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survey tersebut kemudian menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam menyusun standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

Standar pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Nomor W13.OT.02.02-231 Tahun 2021 tentang Layanan Bersama Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah. Pada lampiran surat keputusan tersebut berisi mengenai jenis produk layanan yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah, persyaratan, mekanisme/prosedur layanan, jangka waktu, biaya, produk layanan, dan sarana penanganan pengaduan/saran/masukan melalui aplikasi elektronik yang secara terperinci diuraikan dalam Lampiran Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah. Hal itu sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Standar pelayanan publik tersebut wajib diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah. Ketentuan tersebut sesuai dengan Pasal 20 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik yang tidak menyusun instrumen berupa standar pelayanan publik dikenai sanksi pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri (Pasal 54 ayat (8) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sedangkan bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan standar pelayanan publik serta tidak menerapkan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan diancam dengan sanksi sebagaimana tercantum pada Pasal 54 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sanksi pembebasan dari jabatan.

2. Maklumat Pelayanan Publik

Selain menetapkan standar pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan publik secara jelas dan luas (Pasal 22 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Sedangkan bagi penyelenggara pelayanan publik yang tidak memenuhi ketentuan tersebut dikenai sanksi pembebasan dari jabatan (Pasal 54 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan dalam Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Nomor W.13-25-OT.03.01 Tahun 2021 tentang Maklumat Pelayanan. Adapun isi dari maklumat pelayanan tersebut sebagai berikut:

“Dengan ini kami seluruh pelaksana Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah menyatakan sanggup melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami

bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

3. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik diperlukan sebagai dukungan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik tersebut berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Pengelolaan sistem informasi tersebut menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dan dapat berupa sistem informasi secara elektronik maupun nonelektronik. Sistem informasi tersebut wajib disediakan oleh penyelenggara yang diperuntukkan bagi masyarakat secara terbuka dan mudah diakses (Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Sistem informasi pelayanan secara elektronik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah terdapat pada laman <https://silandu.kemenkumham.go.id> dan <https://jateng.kemenkumham.go.id>. Pada kedua laman tersebut memuat mengenai profil penyelenggara, profil pelaksana layanan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja pelaksana layanan. Selain itu terdapat juga informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan beserta data kumpulan peraturan perundang-undangan yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas.

Sedangkan sistem informasi pelayanan secara nonelektronik disediakan pada sarana Layanan Bersama Satu Pintu (LBSP) yang terdiri dari ruang konsultasi pelayanan dan ruang pelayanan berupa loket (*counter*) pelayanan.

4. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik

Penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara nonelektronik diwujudkan melalui ruang LBSP. Sarana dan

prasarana pada LBSP sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan publik berupa penyediaan buku bacaan, makanan ringan dan minuman, ruang tunggu, ruang laktasi, ruang bermain anak, fasilitas layanan bagi penyandang disabilitas, dan koneksi jaringan tanpa kabel (*wifi broadband*) dengan konsep modern yang nyaman dan aman baik bagi pemohon atau penerima layanan maupun bagi pemberi layanan atau pelaksana layanan itu sendiri. Lebih rinci sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik terdapat pada Lampiran Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah Nomor W13.OT.02.02-231 Tahun 2021 tentang Layanan Bersama Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah yaitu sebagai berikut:

- a. Komputer dan printer;
- b. Scanner;
- c. Mesin fotokopi;
- d. Server;
- e. ATK (Alat Tulis Kantor);
- f. Leaflet prosedur pelayanan;
- g. Mesin antrian;
- h. Televisi (menampilkan nomor antrian);
- i. Komputer untuk pengunjung dapat mengakses aplikasi layanan;
- j. Tempat sampah;
- k. Kursi tunggu;
- l. Alur layanan;
- m. Rak buku dan buku bacaan;
- n. Arena kecil bermain anak;
- o. Kotak Pengaduan;
- p. Standing banner survey layanan;
- q. Toilet;
- r. Kursi roda;
- s. Ruang Laktasi;

- t. Ruang Pengaduan; dan
- u. Ruang Rapat Legal Drafter.

Penyediaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik tersebut diadakan berdasarkan hasil analisis dan susunan daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana yang berasal dari laporan oleh pelaksana layanan mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana yang disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan (Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

5. Pelayanan Khusus

Pelayanan khusus diberikan kepada penerima layanan dengan kebutuhan khusus diantaranya penyandang disabilitas berupa penyediaan sarana kursi roda, lokasi parkir dan jalur khusus bagi penyandang disabilitas. Pelayanan khusus juga diberikan kepada penerima layanan dalam keadaan hamil atau menyusui berupa penyediaan ruangan laktasi maupun bantuan atau perlakuan khusus bagi pemohon/penerima layanan dengan kondisi tersebut.

6. Biaya/Tarif Pelayanan Publik

Pada dasarnya, biaya/tarif pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat (penerima layanan). Biaya/tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab negara dibebankan kepada negara apabila diwajibkan dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan biaya/tarif pelayanan publik selain yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dibebankan kepada penerima pelayanan publik. Penentuan biaya/tarif pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Mengenai biaya pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan dapat dilihat pada Lampiran Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah tentang Layanan Bersama Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah.

7. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah, setiap pelaksana ditugaskan berdasarkan standar kompetensi sesuai dengan uraian tugas dan fungsi jabatan. Selain itu setiap pelaksana pelayanan publik tetap berpedoman pada kode etik aparatur sipil negara sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu:

- a. melaksanakan tugasnya dengan jujur, bertanggung jawab, dan berintegritas tinggi;
- b. melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin;
- c. melayani dengan sikap hormat, sopan, dan tanpa tekanan;
- d. melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau Pejabat yang Berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan;
- f. menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara;
- g. menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- h. menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugasnya;
- i. memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan;

- j. tidak menyalahgunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain
- k. memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN; dan
- l. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin Pegawai ASN.

Sedangkan menurut Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur mengenai perilaku pelaksana dalam pelayanan publik yaitu:

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

- n. sesuai dengan kepantasan; dan
- o. tidak menyimpang dari prosedur.

8. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal maupun pengawas eksternal. Pengawasan internal dilakukan oleh pimpinan/atasan langsung secara berjenjang mulai dari kepala subbidang, kepala bidang, kepala divisi, dan kepala kantor wilayah. Pengawasan internal tersebut dilaksanakan secara kontinyu (berkelanjutan) dan dilakukan melalui sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal. Salah satu bentuk pengawasan internal pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dibentuk Unit Pemberantasan Pungutan Liar (UPP) oleh Kepala Kantor Wilayah yang bertujuan mewujudkan Kementerian Hukum dan HAM yang bebas dari pungutan liar.

Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat maupun lembaga pengawas (ombudsman). Pengawasan oleh masyarakat difasilitasi dalam bentuk laporan atau aduan atas penyimpangan atau pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

9. Pengelolaan Pengaduan

Penyediaan sarana pengaduan dan penugasan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara juga berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman dalam batas waktu tertentu. Hasil pengelolaan pengaduan tersebut wajib ditindaklanjuti oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Sarana pengaduan yang telah disediakan tersebut wajib diumumkan oleh penyelenggara pelayanan agar mudah diakses dan digunakan oleh penerima layanan atau masyarakat yang akan

menyampaikan aduan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah, pengelolaan pengaduan dilakukan melalui kanal pengaduan yang meliputi aplikasi sosial media (whatsapp: 08112935522, Instagram: @kemenkumham_jateng, Facebook: Kemenkumham Jateng, Twitter: @kemenkumhamjtg), aplikasi E-Lapor, dan *Whistle Blowing System* (WBS) melalui laman <https://jateng.kemenkumham.go.id>. Selain itu pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan melalui laman Silandu atau kotak pengaduan dan saran yang terdapat pada Ruang Layanan Bersama Satu Pintu.

10. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan secara berkala dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan (Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah evaluasi kinerja dilakukan minimal 1 kali dalam 6 (enam) bulan selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian Bab I sampai dengan Bab III, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah dilaksanakan dengan berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dan peraturan perundang-undangan turunannya.
2. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik telah berupaya secara nyata untuk meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan sebagaimana diamanatkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kualitas sumber daya manusia, khususnya pemahaman pelaksana pelayanan terhadap standar pelayanan yang diselenggarakan maupun terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik serta ketersediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima oleh penerima layanan publik.
4. Pemenuhan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik dapat mengurangi tingkat penyimpangan atau pelanggaran yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik atau pemberi layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perlu dilakukan penyempurnaan mengingat peraturan tersebut telah berlaku cukup lama sehingga harus dilakukan penyesuaian dengan kondisi dan kebutuhan di bidang pelayanan publik pada saat ini.
2. Penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Tengah harus selalu dilakukan analisa dan evaluasi agar tetap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan baik bagi penerima layanan maupun pemberi layanan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diartikan sejalan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia pelaksananya dan penyediaan sarana, prasarana, serta fasilitas pelayanan publik yang memadai sesuai standar pelayanan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan penyediaan sarana, prasarana, fasilitas pelayanan publik yang berkualitas harus tetap dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan.
4. Peraturan perundang-undangan yang baik perlu diiringi dengan penegakan hukum yang baik pula sehingga diperlukan upaya pembinaan, pengawasan, serta mekanisme pemberian *reward and punishment* yang tegas bagi penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan agar kualitas pelayanan publik tetap terjaga demi mewujudkan pelayanan publik yang baik dan bersih dari praktik pelanggaran hukum yang merugikan masyarakat, bangsa, dan negara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Jakarta

Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta

_____, 2011, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Anslem Strauss, 2003, *Dasar dasar Penelitian kualitatif*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Arief, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Banyumedia, Malang

Barda Nawawi Arief, 1994, *Kebijakan Legislatif Dalam Penanggulangan Kejahatan Dengan Pidana Penjara*, C.V. Ananta Semarang

Bagir Manan, 1991, *Dasar-dasar Perundang-undangan di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

_____, 1992, *Dasar-dasar Perundang-undangan Indonesia*, INHILL CO, Jakarta

Chen, Li Yueh, 2004, *Examining the Effect of Organization Culture And Leadership Behaviors On Organizational Commitment, Job Satisfaction And Job Performance At Small And Middle Sized Firms Of Taiwan*. Journal of American Academy of Business, Cambridge

Dahlan Thaib, 1999, *Kedaulatan Rakyat, Negara Hukum dan Konstitusi*, Liberty, Yogyakarta

Gunawan Sumodiningrat dan Riant Nugroho, 2005, *Model Pembangunan Indonesia Baru menuju Negara-negara yang Unggul dalam Persaingan Global*, Elex Media Komputindo, Jakarta

H.A.S. Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta

Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta

Hetifah Sj Sumarto, 2009, *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta

Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Grasindo, Jakarta

I.P.M. Ranuhandoko, 2000, *Terminologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta,

Indra Bastian, 2006, *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*, Erlangga, Jakarta

Ismet Sulila, 2015, *Implementasi Dimensi Layanan Publik*, Deepublish, Yogyakarta

J.J.Bruggink, 1999, *Refleksi Tentang Hukum*, Alih Bahasa Arief Sidharta, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung

Kusnu Goesnadhie, 2006, *Harmonisasi Hukum*, JP. Books, Surabaya

L.J. van Apeldoorn, 1980, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta

Lijan Poltak Sinambela, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta

Muhammad Yunus, 2007, *Menciptakan Dunia Tanpa Kemiskinan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Norman Uphoff, 1986, *Local Institutional Development: An Analytical Sourcebook With Cases*, Kumarian Press, Connecticut

Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta

Ratminto dan Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan mode konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Refly Harun, dkk, 2004, *Menjaga Denyut Konstitusi: Refleksi Satu Tahun Mahkamah Konstitusi*, Konstitusi Press, Jakarta

Sampara Lukman, 2004, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Lembaga Administrasi Negara

Selo Soemardjan dan Soelaeman Soemardi, 1964, *Setangkai Bunga Sosiologi (Kumpulan Tulisan)*, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta

Sirajudin, dkk, 2003, *Legislatif Drafting*, Cetakan Ketiga, Penerbit Malang Corruption Watch (MCW) dan YAPPIKA, Jakarta

Stephen P. Robbins, 1996, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi Aplikasi, Edisi Bahasa Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta

Sudikno Mertokusumo, 1996, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Pen Liberty, Yogyakarta

Sumadi Suryabrata, 2011, *Metodologi Penelitian*, dalam Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Jakarta

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta

Supriadi, 2012, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Banyumedia, Malang

W.J.S. Poerwadarminta, 2005, *Kamus Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

Wasistiono Sadu, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia, Bandung

William Graham Sumner, 1906, *Folkways: A study of the sociological importance of usages, manners, customs, mores, and moral*, MA: Ginn and Company, Boston

Vernon W. Ruttan and Yujiro Hayami, *Toward a theory of induced institutional innovation*, Discussion Paper No. 200, February, 1984, Center for

Economic Research Department of Economics University of Minnesota
Minneapolis, Minnesota

Jurnal

Andreas Budihardjo, *Peranan Budaya Perusahaan : Suatu Pendekatan Sistematis dalam Mengelola Perusahaan*, Jurnal Manajemen Prasetya Mulya, Mei, Vol. VIII, No. 14, 2003, Jakarta

Achmad Sobirin, *Budaya : Sumber Kekuatan Sekaligus Kelemahan Organisasi*, Jurnal Siasat Bisnis, No.7, Vol. 1, 2002, Jakarta

Janedjri M. Gafar, *Pengembangan Budaya Organisasi di Lembaga Peradilan*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 15, No. 3, 2008, Jakarta

Peni Sawitri, *Interaksi Budaya Organisasi dengan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Unit Bisnis Industri Manufaktur dan Jasa*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13, No. 2 september 2011, Jakarta

Prosiding Kongers Pancasila V 2013: *Strategi Pembudayaan Nilai-Nilai Pancasila dalam Menguatkan Semangat Ke-Indonesia-an*, 31 Mei-1 Juni 2013, Yogyakarta

Buletin Perpustakaan Bung Karno. Th. III / Vol. III/ 2011: Media Informasi Perpustakaan Bung Karno, *Membangun Kualitas Layanan Publik*, UPT. Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2011, Provinsi Jawa Timur

Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. I No.2, 2014, artikel 9, Jakarta

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Pembentukan Peraturan Perundang-undangan*.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah* sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang *Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*

Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

Internet

<http://nanangnugrah4.blogspot.co.id/2013/01/paradigma-kebijakan-pelayanan-publik-di.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Prinsip>

<http://www.kabarindonesia.com/berita>