



MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI PERTAMA

DASAR-DASAR PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dwi Prasetyo, S.H., M.H.

Dr. Edy Santoso, S.T., S.H., M.H.



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM
PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM
DEPOK, OKTOBER 2021**



**MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL
PENYULUH HUKUM AHLI PERTAMA**

**DASAR-DASAR
PELAYANAN PUBLIK**

Penulis:

**Dwi Prasetyo, S.H.,M.H.
Dr. Edy Santoso, S.T., S.H., M.H.**

Editor:

Herlina Milasari, S.E.,M.Si.



BPSDM KUMHAM PRESS

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI PERTAMA

DASAR-DASAR PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Dwi Prasetyo, S.H., M.H.

Dr. Edy Santoso, S.T., S.H., M.H.

ISBN : 978-623-5716-02-2

Editor:

Herlina Milasari, S.E., M.Si.

Penyunting:

Dr. Asep Kurnia

Desain Sampul dan Tata Letak
Sopi Ahyar

Penerbit :

BPSDM KUMHAM Press

Jl. Raya Gandul No. 4 Kec. Cinere - Kota Depok

Telp. +62 217540123

Email humas.bpsdmkumham@gmail.com

Distributor Tunggal :

CV. Alindra Putra Perkasa

Jl. KH. M. Usman No. 8B, Kukusan, Kota Depok

Email cv.alindraputraperkasa@gmail.com

Cetakan Pertama, Oktober 2021

Hak Cipta © dilindungi Undang-Undang.

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Pertama berjudul “Dasar-Dasar Pelayanan Publik” telah terselesaikan. Modul ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam memenuhi kompetensi yang dibutuhkan oleh Para Penyuluh Hukum, guna meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.

Modul “Dasar-Dasar Pelayanan Publik” ini merupakan strategi pendokumentasian *tacit* dan *explicit knowledge* yang merupakan bagian dari aset intelektual organisasi sehingga keberadaannya diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran peserta secara mandiri, pengayaan materi pelatihan dan peningkatan kemampuan organisasi dalam konteks pengembangan kompetensi yang terintegrasi (*Corporate University*) dengan pengembangan karir.

Modul “Dasar-Dasar Pelayanan Publik” dapat menjadi sumber belajar guna memenuhi hak dan kewajiban pengembangan kompetensi paling sedikit 20 Jam Pelajaran (JP) dalam 1 tahun bagi setiap pegawai. Hal ini sebagai implementasi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam kesempatan ini, kami atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan kontribusinya dalam penyelesaian modul ini. Segala kritik dan saran

sangat kami harapkan guna peningkatan kualitas Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Pertama ini. Semoga modul ini dapat berkontribusi positif bagi para pembacanya dan para pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Selamat Membaca. Salam Pembelajaran.

Depok, Oktober 2021
Kepala Badan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Hukum
dan Hak Asasi Manusia,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dr. Asep Kurnia

NIP. 19661119 198603 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta kerja keras Tim Penyusun Modul dan Editor sehingga berhasil disusun Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Pertama berjudul “Dasar-Dasar Pelayanan Publik”.

Modul “Dasar-Dasar Pelayanan Publik” merupakan salah satu implementasi dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai *leading sector* dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Penyusunan modul ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pembelajaran model *corporate university* yaitu memberikan kebebasan bagi para insan pembelajar untuk memahami pengetahuan ini tanpa melalui pelatihan. Di samping itu modul ini juga untuk memenuhi pengembangan kompetensi para Penyuluh Hukum Ahli Pertama yang akan memperoleh kenaikan jenjang jabatan menjadi Penyuluh Hukum Ahli Muda. Penulis menyadari bahwa penyusunan modul ini banyak kekurangan sehingga diperlukan penyempurnaan di masa mendatang. Oleh sebab itu, kami harapan saran dan kritik dari para insan pembelajar.

Dengan tersusunnya Modul Dasar-Dasar Pelayanan Publik ini, diharapkan dapat membantu tenaga pengajar dalam menyusun desain pembelajaran yang dinamis, aktual dan interaktif serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman para Penyuluh Hukum dalam pelaksanaan tugas dan fungsi para peserta pelatihan.

Atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia, kami mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan Editor yang telah bekerja keras menyusun Modul Dasar-Dasar Pelayanan Publik ini serta Narasumber yang telah memberikan reviu dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan Modul ini. Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi peserta dan tenaga pengajar Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Pertama.

Depok, Oktober 2021
Kepala Pusat Pengembangan Diklat
Fungsional dan HAM,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Hendra Ekaputra, A.Md.IP.,S.H.,M.H.
NIP. 19721224 199902 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara. Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan <https://bsre.bssn.go.id/verifikasi>

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA SAMBUTAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dekripsi Singkat	4
C. Manfaat Modul	5
D. Tujuan Pembelajaran	5
1. Hasil Belajar	5
2. Indikator Hasil Belajar	5
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	5
F. Jam Pembelajaran	6
G. Petunjuk Pembelajaran	6
BAB II KONSEP DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK ...	7
A. Konsep Pelayanan Publik	7
1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2. Siklus Pelayanan Publik	9
3. Pelayanan Publik Digital	13
B. Kebijakan dan Strategi Pelayanan Publik	15
1. Kebijakan Pelayanan Publik	15
2. Strategis Pelayanan Publik	18
2.1. Mengubah <i>Mindset</i> Pelayanan Publik	18
2.2. Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia	20
C. Latihan	26
D. Rangkuman	27

E. Evaluasi.....	28
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	28
BAB III POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK..	29
A. Pengertian Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	29
1. Pengertian Pola.....	29
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	30
B. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Penyuluhan Hukum.....	34
C. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Pelayanan Publik	36
1. Jenis- Jenis Pola.....	36
2. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan.....	40
D. Latihan.....	42
E. Rangkuman	42
F. Evaluasi	44
G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	44
BAB IV PENUTUP	45
A. Kesimpulan	46
B. Tindak Lanjut	47
KUNCI JAWABAN	48
A. Evaluasi Bab II	48
B. Evaluasi Bab III	49
GLOSARIUM	50
DAFTAR PUSTAKA	51
A. Dasar Perundang-undangan	51
B. Buku Referensi	52
C. Jurnal/Internet	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakekatnya pelayanan adalah merupakan fitrah manusia, yang akan selalu membantu dan berinteraksi dengan manusia lainnya. Oleh sebab itu, dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam praktiknya, pelayanan disesuaikan dengan derajat urgensinya bagi kelangsungan hidup manusia, berbagai barang dan jasa yang perlu tersedia tersebut dapat diklasifikasikan sebagai kebutuhan primer, sekunder dan tersier.

Kebutuhan primer merupakan kebutuhan pokok, artinya barang/jasa yang dibutuhkan individu tersebut harus tersedia atau pemenuhannya (konsumsinya) tidak dapat ditunda agar individu tetap dapat hidup. Ini yang menjadi kebutuhan dasar, sehingga Negara harus mendorong terpenuhinya hak-hak pokok ini. Pelayanan publik di bidang ini menjadi prioritas untuk kelangsungan hidup bagi masyarakat. Sedangkan kebutuhan sekunder merupakan jenis barang/jasa yang pemenuhannya dapat ditunda karena tidak secara langsung berkaitan dengan upaya mempertahankan kelangsungan hidup individu.¹ Akan tetapi kebutuhan ini, merupakan kelanjutan dari kebutuhan primer yang diperlukan untuk menunjang proses berwarga negara yang baik. Diharapkan kehidupannya menjadi sejahtera, tertib, dan memperoleh kepastian hukum.

¹ Erwan Agus Purwant dkk, *Modul Pelatihan Dasar Calon Pns Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi negara, Jakarta, 2017. Hlm. 1

Walaupun pelayanan publik di bidang hukum tidak termasuk dalam kebutuhan primer, akan tetapi ini merupakan kewajiban Negara untuk memberikan pelayanan kepada 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. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka pembenahan terkait dengan hal ini menjadi prioritas negara.

Kegiatan pelayanan publik di bidang hukum adalah terkait aktivitas penyebarluasan informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum. Untuk itu diperlukan strategi khusus untuk memahami konsep pelayanan publik sesuai tugas dan fungsi suatu organisasi. Selain daripada itu, hal ini bertujuan untuk merumuskan kebijakan yang akan dicapai demi terwujudnya pelayanan publik di bidang hukum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang pada akhirnya, masyarakat dapat menikmati kemudahan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan publik.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, maka pelaksanaan pelayanan publik dituntut menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat, terkait dengan kebutuhan informasi di bidang hukum yang diperlukan oleh masyarakat. Maka, pola penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penting untuk disesuaikan dengan strategi layanan yang akan diberikan. Dengan bantuan Teknologi informasi, semua data layanan menjadi terintegrasi, transparan dan akuntabel. Penyampaian informasi menjadi lebih mudah untuk diakses dimanapun dan kapanpun. Pelatihan ini, merupakan kegiatan yang memberikan kesempatan belajar untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian yang diperlukan pada pekerjaan yang sedang dijalani yaitu yang terkait dengan pekerjaannya sebagai penyuluh hukum. Pengembangan (*development*) meliputi kesempatan belajar yang bertujuan untuk lebih meningkatkan kompetensi, yang pada akhirnya diharapkan dapat diimplementasikan dalam tugas sehari-hari sebagai penyuluh hukum.

Modul Konsep Dasar-dasar Pelayanan Publik ini, pada artinya dapat menjadi salah satu sumber belajar guna memenuhi hak dan kewajiban pengembangan kompetensi paling sedikit 20 Jam Pelajaran (JP) dalam 1 tahun bagi setiap pegawai. Hal ini sebagai implementasi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN). Lebih lanjut, pengembangan lebih difokuskan pada pengembangan karir (*career development*), merupakan pendekatan formal yang digunakan untuk menjamin bahwa orang dengan kualifikasi tepat dan berpengalaman tersedia pada saat dibutuhkan. Sedangkan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal dan

review periodik dan evaluasi kinerja individu atau tim² yang diperlukan untuk melihat pengaruh hasil pelatihan dalam implementasinya di lapangan.

Dalam modul ini Saudara akan diajak untuk memahami konsep dan prinsip pelayanan publik yang memberikan pemahaman pengertian pelayanan publik dan kebijakan pelayanan publik di lingkungan kemasyarakatan. Sebagai kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan barang/jasa yang diperlukan oleh warga negara. Hal ini, untuk menjaga kelangsungan hidupnya maka pelayanan publik merupakan kegiatan yang sangat penting, sebab kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh sebuah negara pada gilirannya akan sangat mempengaruhi kesejahteraan warganya. Pemahaman terkait dengan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, juga akan memberikan pemahaman terkait strategi untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

B. Deskripsi Singkat

Mata Pelatihan ini membekali peserta untuk mampu menjelaskan dasar-dasar pelayanan publik melalui materi Dasar-dasar pelayanan publik. Adapun hasil belajar yang diharapkan dalam mata pelatihan ini adalah peserta mampu menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik serta pola penyelenggaraan pelayanan publik. Metode yang dipergunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok dan simulasi. Untuk menambah wawasan dalam praktik pelayanan

² Deti Mulyati, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Aparatur Eselon III Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Individu. Disertasi.* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2012.), 47.

publik, peserta akan dibekali pengetahuan yang akan disampaikan oleh Pimpinan Tinggi Pratama BPSDM Hukum dan HAM.

C. Manfaat Modul

Manfaat yang dapat diperoleh dengan mempelajari modul ini adalah:

- 1). Peserta mampu menjelaskan tentang Konsep dan kebijakan pelayanan publik khususnya dilingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- 2). Peserta mampu menjelaskan tentang Pola penyelenggaraan pelayan publik di bidang hukum, dan peran Pelayanan Digital;
- 3). Peserta mampu menjelaskan tentang Aspek Hak Asasi Manusia dalam Pelayanan Publik.

D. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini diharapkan peserta mampu menjelaskan dasar-dasar pelayanan publik.

2. Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran ini peserta dapat

- 2.1 menjelaskan konsep dan kebijakan pelayanan publik;
- 2.2 menjelaskan pola penyelenggaraan pelayan publik.

E. Materi Pokok dan Sub Pokok Bahasan

1. Konsep dan kebijakan pelayanan publik;
 - a. Konsep Pelayanan Publik
 - b. Kebijakan Pelayanan Publik dan Strategi Pelayanan Publik

2. Pola penyelenggaraan pelayan publik.
 - a. Pengertian Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - b. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik
 - c. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

F. Jam Pembelajaran

Total jam pembelajaran untuk materi ini adalah 8 Jam Pelajaran (4 Jam Pelajaran Teori dan 4 Jam Pelajaran Latihan).

G. Petunjuk Pembelajaran

Untuk mendapatkan hasil terbaik dari pembelajaran modul ini, peserta pelatihan diharapkan dapat mengikuti petunjuk belajar sebagai berikut:

1. Bacalah modul secara cermat, dan pelajari tujuan pembelajaran dan indikator hasil belajar yang tertulis pada setiap awal bab, karena indikator belajar memberikan tujuan dan arah yang harus anda capai.
2. Mempelajari setiap bab secara berurutan, mulai dari Bab I sampai dengan Bab IV.
3. Belajarlah secara mandiri atau berkelompok secara seksama. Untuk belajar mandiri, dapat seorang diri, berdua, atau berkelompok dengan yang lain untuk mendiskusikan hal-hal yang terkait dengan modul ini secara baik dan benar.

Para peserta disarankan mempelajari bahan-bahan dari sumber lain, seperti yang tertera pada Daftar Pustaka pada akhir modul ini, dan jangan segan-segan bertanya kepada siapa saja yang mempunyai kompetensi pada pelayanan publik di bidang hukum.

BAB II

KONSEP DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Setelah membaca Bab ini peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Sebagai upaya menyegarkan pengetahuan peserta mengenai pengertian pelayanan dan pelayanan publik, modul ini menguraikan secara singkat beberapa pengertian pelayanan publik yang dikutip dari peraturan Perundang-Undangan dan para ahli. Hal ini penting sebagai upaya memberikan pemahaman terkait konsep pelayanan publik secara umum. Mengawali pembelajaran ini, kita harus paham bahwa pelayanan merupakan fitrah manusia untuk hidup berdampingan dengan orang lain. Salah satu bentuk interaksinya adalah saling tolong menolong dan bersinergi dengan masyarakat, sehingga satu sama lain akan saling memberikan manfaat. Pelayanan inilah yang merupakan esensi dalam kehidupan di dunia ini, untuk melayani masyarakat secara umum yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Inilah yang kemudian dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Di ranah pemerintahan, pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan tata kelola

pemerintahan yang baik (*good governance*).³ *Good Governance*, dipandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik, sebagai upaya memberikan pelayanan akan pemenuhan kepentingan masyarakat. Secara umum, *Good Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Oleh karena itu, disektor publik *governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dengan melibatkan pengambil kebijakan, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan dan manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas, keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.⁴ Di sini dapat dilihat bahwa, kaitannya dengan pelayanan publik, memiliki peran yang sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja organisasi atau institusi yang memberikan pelayanan. Ini akan memberikan *image* positif di masyarakat terkait dengan penilaian dan nama baik Lembaga tersebut. Hal ini akan berimplikasi terhadap nilai kepercayaan (*trust*) terhadap jenis pelayanan yang diberikan.

Dalam Pasal 1 Ayat 1, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Undang-

³ Ari Kamayanti, "Akuntansiasi Atau Akuntansiana? Memaknai Reformasi Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia," *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 2, no. 3 (2011):531–540, sebagaimana dikutip oleh Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando, Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Ham Sebagai Perwujudan Tata Nilai "Pasti" Kemenkumham, *Jurnal Penelitian HAM* Vol. 10 No. 1, Juli 2019, hlm. 40.

⁴ Lihat (*World Conference on Governance, UNDP, 1999*).

Undang Pelayanan Publik), disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per-Undang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang dimaksud adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁵

2. Siklus Pelayanan Publik

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 UU Pelayanan Publik bahwa area pelayanan dapat berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini bergantung kepada jenis penyelenggara di bidang pelayanan publik apa?. Karena hal ini akan berkaitan dengan siklus pelayanan yang diberikan berdasarkan tugas dan fungsinya. Siklus pelayanan itu sendiri menurut A. Imanto, 2002, adalah “Sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu

⁵ Rahardjo Adisasmita, (2009), *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED, sebagaimana dikutip oleh Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia*, Law_ Jurnal, Volume 1, No. 1, Juli 202, hlm. 34

menikmati atau menerima layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan *service delivery system* dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan”.⁶

Penyedia *service delivery system* ini dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik selanjutnya disebut Penyelenggara 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.⁷ Hal ini dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 4 UU Pelayanan Publik yang berbunyi “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.

Jadi dengan demikian, Organisasi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika, pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan

⁶ Imanto, Lihat juga Erwan Agus Purwanto, dkk, *Pelatihan dasar Calon PNS, Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta, 2017, hlm 9.

⁷ Lihat Pasal 1 Ayat 2 UU Pelayanan Publik

publik. Dalam hal institusi pemerintah yang memberikan pelayanan, maka hal yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Untuk ini, suatu pelayanan dinilai bermutu, apabila yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan yang memang terkait tugas dan fungsi penyelenggara layanan. Masyarakat, serigkali menuntut adanya upaya yang dilakukan oleh seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di "*Front Office*" semata. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di "*Back Office*" yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat, namun memiliki peran yang sama.

Mengapa dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai? Karena, tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.⁸ Istilah pelaksana pelayanan publik memiliki arti bahwa pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan

⁸ Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia*, Law_ Jurnal, Volume 1, No. 1, Juli 202, hlm. 34

pelayanan publik.⁹ Secara teoritis, beberapa pendapat ahli mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah:

- a. Lovelock, Christopher H, 1991:7, mengatakan bahwa "service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami" Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.
- b. Davit Mc Kevitt; dalam bukunya *Managing Core Public Services* (1998), membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, menyatakan bahwa "*Core Public Services maybe defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in areas where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best known example*".

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian,

⁹ Lihat Pasal 1 Ayat 5 UU Pelayanan Publik

terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

3. Pelayanan Publik Digital

Dewasa ini, Pelayanan sudah merupakan fungsi dasar bagi pemerintah. Oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan masyarakat. Pada sisi yang lain, pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat. Secara Perspektif teoritik, dewasa ini telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*). Dalam hal ini, Denhardt and Denhardt (2000) berpendapat bahwa; “dalam proses perkembangannya secara perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik dari model administrasi tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*), dan pada akhirnya akan menuju pelayanan publik yang baru”.

Dalam perkembangannya, bentuk pelayanan ini akhirnya akan menuju suatu bentuk pelayanan publik baru, dengan konsep pelayanan berbeda dengan sebelumnya.¹⁰

¹⁰ Sri Maulidia, *Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisan Dan Non Partisan)*, <https://journal.uir.ac.id>, diakses tanggal 13 Oktober 2021.

Perubahan paradigma model penyelenggaraan pelayanan publik dari tradisional menjadi model pelayanan publik baru, dapat dilihat Tabel berikut:

Tabel.1
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik didefenisi kan secara politis dan terancum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog dari berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik bertanggung jawab?	Klien (<i>Clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customer</i>)	Warga Negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rouing</i>)	Mengarahkan (<i>steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi kepentingan warga
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>customers</i>)	Multi aspek : Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga.

Sumber: Denhart and Denhart 2000

Oleh karena itu, dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik didukung oleh peran Teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas pelayanan publik terkait pemerintahan yang baik. Dengan peran digital, desiminasi informasi akan lebih efektif dan efisien sampai kemada masyarakat. Konten-konten pelayanan dapat terintegrasi dalam sistem yang lebih transparan, dan mudah

diakses dimanapun dan kapanpun. Hal ini juga bertujuan untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan public. Untuk itu, BPHN akan melaksanakan dan memperkuat transformasi pelayanan publik, melalui pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*) serta penguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik.¹¹

B. Kebijakan dan Strategi Pelayanan Publik

1. Kebijakan Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan tugasnya, Kementerian Hukum dan HAM mempunyai potensi yang dapat menjadi pendorong untuk memberikan kepastian, keadilan dan kemanfaatan bagi masyarakat. Sejalan dengan potensi tersebut, Kementerian Hukum dan HAM juga mempunyai permasalahan yang harus dicermati sehingga tidak mengganggu upaya kementerian dalam menjamin manfaat program di bidang Hukum dan HAM yang dirasakan oleh masyarakat.¹²

Salah satu Permasalahan tersebut adalah pelayanan publik di bidang hukum. Hal ini terkait dengan besarnya kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai asas pelayanan publik. Hal ini menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan dipenuhi oleh Kementerian

¹¹ Lihat Keputusan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor : Phn-02.Pr.01.01 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Badan Pembinaan Hukum Nasional Tahun 2020-2024, hlm.19

¹² *Ibid*

Hukum dan HAM. Kondisi tersebut juga berlaku bagi BPHN yang harus dengan baik melaksanakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturanperundang-undangan. Dalam Keputusan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor : Phn-02.Pr.01.01 Tahun 2021tentang Rencana Strategis Badan Pembinaan Hukum Nasional Tahun 2020-2024 (Renstra BPHN 2020-2021). Kebijakan pokok yang dilaksanakan Badan Pembinaan Hukum Nasional merupakan bagian dari kebijakan Kementerian Hukum danHAM yang disusun berdasarkan pada tujuan yang hendak dicapai darivisi dan misi Kementerian Hukum dan HAM dengan berdasarkan dokumen perencanaan nasional jangka menengah, yaitu:

- a. Untuk mewujudkan peraturan perundang-undangan yang harmonis yang sejalan dengan kebutuhan hukum masyarakat dan kebijakan pemerintah, dilaksanakan dengan strategi:
 - 1) Menyusun perencanaan pembentukan peraturan perundang-undangan yang mendukung penye-derhanaan regulasi;
 - 2) Melakukan penyusunan dan penyelerasan naskah akademikdengan memperhatikan analisis dampak regulasi (*regulatory impact analysis/RIA*) dan analisis biaya dan manfaat (*cost and benefit analysis/CBA*);
 - 3) Melakukan dan mengembangkan mekanisme analisis dan evaluasi hukum serta pemantauan dan peninjauan terhadap peraturan perundang-undangan

dan melakukan integrasi proses monitoring tindak lanjut terhadap hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut;

- 4) Mempercepat proses integrasi *database* peraturan perundang-undangan berbasis teknologi informasi melalui jaringan dokumentasi dan informasi hukum nasional;
- b. Meningkatkan nilai-nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat serta akses keadilan, dilaksanakan dengan strategi:
- 1) melakukan penyuluhan hukum dengan materi yang disesuaikan dengan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah sehingga dapat memunculkan kesadaran hukum individu dan/atau kesadaran hukum kelompok;
 - 2) mengembangkan pola dan metode penyuluhan hukum yang dapat mendukung peningkatan nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat;
 - 3) melakukan penyempurnaan pembentukan dan/evaluasi kelompok sadar hukum yang mengutamakan pada kualitas;
 - 4) melakukan perbaikan terhadap pola rekrutmen, penempatan, pengembangan karir serta kompetensi penyuluh hukum;
 - 5) meningkatkan kualitas pemberian bantuan hukum kepada orang miskin/kelompok orang miskin;

- 6) mendorong pemerintah daerah untuk berperan serta dalam pemberian bantuan hukum.
- 7) Mempermudah pemberian akses informasi dokumen hukum kepada masyarakat melalui jaringan dokumentasi dan informasi hukum nasional.

2. Strategis Pelayanan Publik

Kebijakan pokok di atas, terutama pada Poin b.1) dan 2), sangat erat kaitannya dengan Kebijakan pelayanan publik di bidang hukum. Dengan demikian, hal-hal yang penting dalam Kebijakan Publik di bidang hukum, diantaranya adalah sebagai berikut:

2.1 Mengubah *Mindset* Pelayanan Publik

Terkait hal tersebut, BPHN mempunyai peran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik. Hal ini berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan informasi hukum dan layanan di bidang kemanusiaan, yakni layanan akses keadilan bagi masyarakat miskin melalui bantuan hukum. Secara teknis, potensi pemanfaatan teknologi dalam bidang pelayanan di BPHN akan bermanfaat untuk mendorong terintegrasinya pelayanan pencarian dokumen hukum dengan jaringan dokumentasi dan informasi hukum dan meningkatkan kualitas pelayanan pemberian bantuan hukum.

Permasalahan dalam proses pelayanan publik adalah bagaimana mengubah *mindset* penyelenggara, pelaksana dan masyarakat penerima layanan agar dapat sesuai dengan asas pelayanan publik. Hal ini karena

masing-masing pihak belum sepenuhnya memahami dan melaksanakan hak dan kewajibannya. Permasalahan inilah yang harus menjadi perhatian Kementerian Hukum dan HAM sehingga anggapan bahwa pelayanan publik kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kurang informatif dalam tahapan-tahapan pemberian layanan, kurangnya akses dalam pencapaian layanan, kurangnya koordinasi antar pemberi layanan, terlalu birokratis, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat dan inefisiensi tidak terjadi dalam proses pelayanan publik di BPHN¹³ dapat dihindari.

Hal ini mengingat bahwa dalam UU Pelayanan publik, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

- a. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan

¹³ Lihat Keputusan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor : Phn-02.Pr.01.01 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Badan Pembinaan Hukum Nasional Tahun 2020-202

- d. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2 Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia

Dewasa ini isu Hak Asasi Manusia (HAM) telah menjadi isu internasional. Hal ini juga berlaku dalam memberikan pelayanan publik, harus mengacu kepada hal ini. HAM merupakan hak dasar yang secara kodrati melekat pada diri manusia, bersifat universal dan langgeng, oleh karena itu harus dilindungi, dihormati, dipertahankan, dan tidak boleh diabaikan, dikurangi, atau dirampas oleh siapapun.¹⁴ Manusia juga mempunyai kewajiban dasar antara manusia yang satu terhadap yang lain dan terhadap masyarakat secara keseluruhan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pelayanan Publik Berbasis HAM adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip HAM bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM.¹⁵

Dalam hal ini, apabila mengacu kepada Pasal 4 UU Pelayanan Publik, di sana disebutkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

¹⁴ Lihat Undang-Undang No.39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

¹⁵ Lihat Pasal 1 Ayat 2 Permenkumham No. 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Beberapa poin dari asas yang disebut di atas sangat terkait dengan prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia yang ditekankan dalam pemberian pelayanan, kesamaan hak dan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif. Bagi kegiatan pelayanan publik di bidang penyuluhan hukum hal ini harus menjadi catatan tersendiri.

1). Pelayanan Publik Tanpa Diskriminasi

Pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.¹⁶ Hal ini juga tercantum dalam Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No.39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM) disebutkan bahwa “Setiap orang dilahirkan bebas dengan harkat dan martabat manusia yang sama dan sederajat serta dikaruniai akal dan hati murni untuk hidup bermasyarakat,

¹⁶ Pasal 4 huruf a. Penjelasan UU Pelayanan Publik

berbangsa, dan bernegara dalam semangat persaudaraan.

Lebih lanjut dalam Ayat (2) UU HAM disebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum. Dan Ayat (3) nya menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi. Menurut Ombudsman praktik-praktik pelanggaran terhadap pelayanan publik masih banyak terjadi, seperti dalam Kasus PNS yang tidak dapat diambil sumpah karena menganut aliran kepercayaan, siswa beragama Kristen yang tidak dapat mengikuti pelajaran agamanya karena berstatus minoritas, serta kasus warga Ahmadiyah di Kuningan yang tidak mendapat e-KTP.¹⁷

Menurut Amzulian dari Ombudsman, ada dua faktor yang menyebabkan diskriminasi pada pelayanan publik yaitu rendahnya kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan serta adanya regulasi yang secara eksplisit maupun implisit bersifat diskriminatif. Maka dalam hal ini, Ombudsman harus berkomitmen melakukan pengawasan demi memastikan pelayanan publik berjalan tanpa diskriminatif.

¹⁷ Siti Fatimah, *Ombudsman: Pelayanan Publik Tidak Boleh Diskriminatif*, Ombudsman, 23 September 2020, <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pelayanan-publik-tidak-boleh-diskriminatif>, diakses tanggal 16 Oktober 2021.

Di masa pandemik seperti sekarang ini, dilema dalam memberikan pelayanan publik tanpa diskriminasi muncul. Banyak instansi pemerintah yang menyertakan bukti telah divaksin sebagai syarat mendapatkan pelayanan. menurut Ombudsman kebijakan itu berpotensi diskriminatif. Hal ini mengingat, saat ini belum semua orang bisa mendapatkan akses vaksin. Jumlah vaksin juga terbatas dan tidak bisa diakses dengan serta-merta oleh masyarakat umum.

Di Surabaya, sebagai contoh hingga 25 Juli 2021 vaksinasi mencapai 48,14 persen. Ada 1.383.683 orang dari total 2.874.314 warga kota yang belum mendapatkan pelayanan vaksin. Dari pantauan yang dilakukan Ombudsman Jawa Timur, hampir semua kantor pelayanan publik menerapkan kebijakan vaksinasi sebagai salah satu syarat untuk akses pelayanan. Dia mencontohkan di kepolisian yang mewajibkan warga divaksin lebih dulu jika ingin mengurus SIM, SKCK, hingga pengurusan izin. Selain itu juga mendapatkan informasi bahwa bukti vaksinasi dibutuhkan saat pengurusan administrasi kependudukan, layanan kesehatan, hingga kantor layanan perpajakan.¹⁸ Hal ini tentunya akan menyulitkan masyarakat yang memerlukan pelayanan publik.

¹⁸ Lihat Jawa Post, *Ombudsman: Diskriminatif, Syarat Vaksinasi untuk Urus Pelayanan Publik*, Jawa Post, 29 Juli 2021, <https://www.jawapos.com/surabaya/29/07/2021/ombudsman-diskriminatif-syarat-vaksinasi-untuk-urus-pelayanan-publik/>, diakses tanggal 16 Oktober 2021.

2). Pelayanan Publik Berkeadilan

Pelayanan publik di bidang hukum yang diberikan BPHN lebih mengarah pada layanan terhadap akses keadilan bagi masyarakat dan akses terhadap informasi hukum. Untuk itu BPHN harus menjaga kualitas layanannya karena diharapkan mampu memberi kontribusi positif, sehingga harapan bahwa negara hadir ditengah masyarakat dapat terlaksana dengan baik melalui hadirnya pemberian bantuan hukum bagi masyarakat miskin yang berhadapan dengan hukum. Selain itu, BPHN juga melaksanakan layanan terhadap akses informasi hukum melalui Pelayanan Dokumentasi dan Informasi Hukum dengan penyediaan *database* peraturan perundang-undangan berbasis teknologi informasi maupun layanan perpustakaan hukum. Apabila dicermati secara mendalam, kedua jenis layanan publik yang dilaksanakan oleh BPHN utamanya akan bermuara pada peningkatan kesadaran hukum masyarakat.¹⁹

Terkait dengan hal itu, dalam pelaksanaannya, Ombudsman sebagai lembaga negara, memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum

¹⁹ Lihat Keputusan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor : Phn-02.Pr.01.01 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Badan Pembinaan Hukum Nasional Tahun 2020-2022, hlm. 19

milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.²⁰

Kehadiran *Ombudsman* sangat membantu dalam hal penguatan pelayanan publik di UPT yang berada pada Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk terus mengimplementasikan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Mengingat, hal ini juga sebagai upaya peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu prioritas pemerintah yang sedang digalakkan. Disamping itu, ini merupakan wujud dari hadirnya negara untuk melayani masyarakat umum. Selain daripada itu, peningkatan pelayanan masyarakat adalah salahsatu hal penting dari keseluruhan reformasi administrasi di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan AparaturNegara dan Reformasi Birokrasi yang bertugas memotori reformasi birokrasi administrasi menetapkan 6 (enam) strategi peningkatan pelayanan publik, yaitu :

1. Deregulasi dan debirokratisasi di bidang pelayanan publik;
2. Peningkatan profesionalisme pejabat di bidang pelayanan publik;
3. Korporitisasi unit pelayanan publik;

²⁰ Lihat Pasal 1 Ayat 13 UU Pelayanan Publik

4. Pengembangan dan pemanfaatan *e-government* bagi instansi pelayanan publik;
5. Peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik; dan
6. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Peningkatan profesionalisme pejabat di bidang pelayanan publik menjadi sangat penting, untuk memberikan layanan yang lebih baik. Kesadaran akan pentingnya peningkatan pelayanan publik di bidang hukum dengan pendekatan berkeadilan, diharapkan upaya penyebaran informasi di bidang hukum akan mampu menjangkau seluruh wilayah di Indonesia, apalagi dengan pemanfaatan *e-government*.

Selain itu, Bidang pelayanan publik ini perlu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, kesadaran akan hukum bagi masyarakat diharapkan akan menjadi budaya terhadap ketaatan hukum itu sendiri. Secara tidak langsung, kalau hal ini sudah terbentuk, harapannya pelanggaran-pelanggaran hukum akan berkurang di masyarakat.

C. Latihan

Buatlah kelompok terdiri dari 6 (enam) orang peserta setiap kelompok dan diskusikanlah permasalahan yang pernah terjadi dalam kebijakan pelayanan publik di bidang hukum, kemudian bagaimana pendapat kelompok jika dikaitkan dengan Renstra BPHN Tahun 2020-2024.

D. Rangkuman

Munculnya pelayanan publik merupakan jawaban untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hal ini sebagai bentuk representatif konsep *Good Governance*. Pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Mengingat perkembangan di masyarakat dari tahun ketahun berubah seiring dengan perkembangan zaman dan Teknologi informasi, maka BPHN akan melaksanakan dan memperkuat transformasi pelayanan publik, melalui pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*) sertapenguatan pengawasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik. Hal ini, menjawab permasalahan yang diperuntukan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mengubah *mindset* penyelenggara, pelaksana dan masyarakat penerima layanan agar dapat sesuai dengan asas pelayanan publik menjadi pekerjaan yang kompleks untuk dilakukan. Selain itu memberikan pelayanan publik, yang mengacu kepada prinsip-prinsip HAM juga penting untuk diperhatikan.

E. Evaluasi

1. Jelaskan 3 (tiga) unsur penting dalam Pelayanan Publik!
2. Apa saja yang menjadi Kebijakan Pelayanan Publik di bidang Hukum?

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Melalui pembelajaran bab ini, topik yang dibahas adalah mengenai konsep pelayanan publik maka para peserta pelatihan akan memperoleh pemahaman mengenai pengertian pelayanan publik, unsur-unsur yang penting, dan Kebijakan Pelayanan Publik di bidang hukum. Berdasarkan hal tersebut, para peserta pelatihan diharapkan dapat menjelaskan mengenai Konsep dan Kebijakan Pelayanan Publik terkait dengan tupoksi penyuluh hukum.

BAB III

POLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Setelah membaca Bab ini peserta pelatihan diharapkan mampu menjelaskan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

A. Pengertian Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Pengertian Pola

Dalam rangka reformasi di bidang pelayanan publik menuju terciptanya *good governance* sesuai dengan perkembangan paradigma administrasi publik, maka perlu dirancang pola penyelenggaraan pelayanan publik yang benar-benar dapat memenuhi ke kutuhan dan harapan masyarakat secara umum. Keberadaan penyuluhan hukum dapat dirasakan oleh masyarakat, dan masyarakat juga berperan aktif. Ini adalah bentuk sinergitas.

Dalam Renstra BPHN 2020-2021, BPHN berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan publik. Maka berupaya untuk meningkatkan nilai-nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat serta akses keadilan menjadi penting untuk dilaksanakan. Oleh karena itu, melakukan penyuluhan hukum dengan materi yang disesuaikan dengan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah sehingga dapat memunculkan kesadaran hukum individu dan/atau kesadaran hukum kelompok menjadi salah satu strategi pelayanan hukum

dalam bidang hukum. Disamping itu, mengembangkan pola dan metode penyuluhan hukum yang dapat mendukung peningkatan nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat juga sangat penting untuk diperhatikan, mengingat metode pendekatan ke masyarakat dan kemudahan mengakses adalah hal yang perlu diperhatikan.

Pola penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Pola dalam pengertian secara umum sering disamakan dengan model, padahal pengertiannya cukup berbeda. Pola sesungguhnya suatu aktivitas atau kegiatan yang cenderung memiliki ketetapan untuk terus dilakukan secara berulang-ulang, sehingga hal ini akan menjadi terintegrasi dan menjadi sebuah pedoman. Yang kemudian dapat di evaluasi dan disempurnakan. Dalam praktiknya, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik selalu mencoba dalam memberikan pelayanan, mencari cara yang paling efisien dan efektif yakni dengan membentuk berbagai cara atau yang sering disebut sebagai “pola”.

2. Penyelenggaraan pelayanan Publik

Hal yang perlu diingat dalam memberikan pelayanan adalah bahwa setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Lebih lanjut, dalam menimbang, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), disebutkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 1 Ayat 6 UU Pelayanan Publik menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Masyarakat 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. Dalam hal ini, membangun kepercayaan publik terhadap institusi penyelenggara pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan.²¹ Pelanggan di sini dapat bermakna masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

²¹ Lembaga Administrasi Negara RI, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Jakarta: LAN RI, 2006), 16.

Selanjutnya, hal ini juga diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam bentuk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan juga memiliki standar yang menjadi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian penyimpangan terkait dengan standar yang ditetapkan akan mudah terdeteksi dan termonitor.

Undang-Undang Pelayanan Publik ini juga, merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk. Selain itu, bertujuan untuk terwujudnya tanggungjawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Maka tidak heran, kalau pemerintah sekarang berupaya menghadirkan Negara untuk berperan mensejahterakan masyarakat. Sebagai contoh, dalam era globalisasi ini, E-blusukan memungkinkan Pemerintah bisa mendengarkan secara langsung keluhan dari TKI, seperti percakapan Yati seorang TKI dari Singapura pada telekonferensi Minggu (30/11/2014) lalu; terkait Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN).²²

²² Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 2 / 2014, hlm 136

Contoh di atas sebagai upaya memberikan pelayanan publik yang langsung menyentuh kepada masyarakat. Oleh karena itu, UU Pelayanan Publik ini berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih menyisakan pengaduan atau keluhan baik dari masyarakat maupun dunia usaha. Hal yang dikeluhkan ialah menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian baik dari segi hukum, waktu dan biaya serta masih dijumpainya praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (Kemenpan).²³

Kondisi tersebut di atas, menggambarkan masih terdapat ketidakefektifan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga belum memenuhi harapan dari masyarakat. Hal

²³ Ismayanti dan Annisa Nurul, *Modul pelayanan Publik Digital Pelatihan Kepemimpinan Pengawas LAN*, Jakarta, 2019, hlm. 5-6

tersebut juga bertentangan dengan sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Di sini terlihat, bahwa aspek yang paling mendasar dari reformasi pelayanan publik adalah reformasi pola pikir, yaitu pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia (*provider*) menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna (*user*). Oleh karena itu, Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.²⁴

B. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Penyuluhan Hukum

Dalam hal ini, peran penyuluh hukum sangat penting untuk melaksanakan pelayanan publik di bidang penyebaran informasi hukum. Lebih lanjut Dalam Pasal 8 Ayat 2 UU Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

²⁴ Lihat Pasal 22 UU Pelayanan Publik

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.

Terkait Proses Penyelenggaraan pelayanan public, Poin a dan e di atas, sangat terkait dengan tugas dan pokok seorang pejabat fungsional penyuluh hukum. Dalam Pasal 1 Ayat 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum Dan Angka Kreditnya, disebutkan bahwa Penyuluhan Hukum adalah kegiatan penyebarluasan informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum. Kegiatan penyebarluasan informasi ini yang merupakan bagian dari pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya yang terkait dengan mewujudkan budaya hukum yang tertib. Pengertian Informasi di sini tentunya, adalah informasi yang disiapkan dalam rangka untuk disampaikan ke publik atau dikenal dengan istilah informasi publik.

Lebih lanjut, dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, disebutkan bahwa Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan,

dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hal yang dikecualikan untuk tidak menyebarkan informasi publik yang bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.²⁵

C. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Jenis-Jenis Pola

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Umum sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (KEPMENPAN Nomor 63). disebutkan jenis-jenis Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri dari:

1.1.Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

²⁵ Lihat Pasal 2 Ayat 4 Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik .

1.2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Pola pelayanan ini sesungguhnya merupakan efek residu setelah seluruh kegiatan pelayanan operasional telah diserahkan kewenangannya kepada Pemerintah Daerah atau BUMN dan badan hukum swasta. Misalnya pelayanan yang bersifat nasional atau antar regional, maka pelayanan tersebut cenderung terpusat, contoh urusan perizinan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), pengurusan perizinannya diselenggarakan secara terpusat yaitu berada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

1.3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan. Terpadu Satu Atap Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

Pola ini sudah mulai dilaksanakan di beberapa daerah dalam lembaga pemerintahan yang disebut “Badan Pelaksana Perizinan Terpadu (BPPT). Badan ini memiliki fungsi menyelenggarakan berbagai jenis perizinan dalam satu kantor. Dari aspek pelayanan terhadap masyarakat memberikan kemudahan ketika mengurus beberapa perizinan tidak perlu keluar masuk dari kantor yang satu ke kantor yang lain, yang letaknya kemungkinan saling berjauhan. Akan tetapi dari aspek internal memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi terutama dalam mengkoordinasikan berbagai jenis pelayanan yang masing-masing mempunyai sifat dan karakteristik keahlian tersendiri.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Terpadu Satu Pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pola Satu Pintu ini juga sudah mulai banyak dilakukan di beberapa kantor contohnya urusan STNK dan BPKB yang memiliki rangkaian proses sudah menjadi satu atap yaitu Kantor Samsat. Pola satu atap dari aspek efisiensi dan efektivitas pelayanan sudah cukup terbukti berjalan dengan baik dan lancar bahkan perlu dikembangkan terhadap proses perizinan lainnya yang memiliki sifat sama yaitu dalam suatu rangkaian proses perizinan yang bisa diintegrasikan.

1.4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pemberian pelayanan publik dengan menggunakan pola “gugus tugas” merupakan pola pelayanan yang bersifat terintegrasi dengan instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu. Misalnya pembentukan “gugus tugas” yang tergabung dalam wadah yang dibentuk seperti “Krisis Center” dalam penanganan bencana. Contoh yang lain seperti “gugus tugas” dalam penanganan Covid-19. Pola gugus tugas pada umumnya kegiatan dalam suatu unit pelayanan yang mendapat dukungan unit kerja lain karena beban kerja besar dan berskala nasional serta bersifat multi disipliner dan dari aspek waktu pada umumnya bersifat insidental.

2. Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan

Pada dasarnya pola pelayanan publik diberikan penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing organisasi. Dalam hal ini, Faktor-faktor yang dapat mendukung pola adalah sesuai dengan jenis dan sifat pelayanan, serta dengan pertimbangan agar dapat melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan umum secara efektif. Di dalam pelayanan umum, terdapat beberapa faktor-faktor pendukung yang sangat penting yang apabila dari salah satu dari faktor tersebut tidak ada, maka pelayanan akan sangat terasa kurang maksimal. Dibawah ini adalah penjelasan menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukung peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:²⁶

2.1.Faktor Hukum

Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

2.2.Faktor Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam pratek untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis

²⁶ Ase Satria, *Faktor Pendukung Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*, <https://www.materibelajar.id/2016/03/faktor-pendukung-pelayanan-publik-dalam.html>, diakses tanggal 17 Oktober 2021.

aparatus pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.

2.3. Faktor Sarana

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib (baik). Jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai niscaya tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.

2.4. Faktor Masyarakat

Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang di aktualisasikan melalui kesadaran hukum

2.5. Faktor Kebudayaan

Merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat. Jika melihat dari sistem sosial budaya negara Indonesia sendiri memiliki masyarakat yang majemuk dengan berbagai macam karakteristik perlu disadari bahwa objektifnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa disamakan karena memiliki perbedaan karakteristik pada masing-masing masyarakat di setiap daerahnya, faktor kebudayaan dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan layak.

D. Latihan

Buatlah kelompok terdiri dari 6 (enam) orang peserta setiap kelompok dan diskusikanlah permasalahan yang terkait dengan kasus kesalahan pemahaman terkait substansi peraturan perundang-undangan di bidang penanganan pemukiman masyarakat yang terkena wabah Covi-19. Dan diskusikan bagaimana pola penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi ini?.

E. Rangkuman

Sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang hukum adalah Renstra BPHN 2020-2021. Di sini, Institusi BPHN yang menjadi institusi Pembina di bidang penyuluhan hukum berupaya untuk melakukan peningkatan pelayanan publik. Maka berupaya untuk meningkatkan nilai-nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat serta akses keadilan menjadi penting untuk

dilaksanakan. Sebagai upaya kearah sana, hal yang penting untuk diingat bahwa ini merupakan pemenuhan hak dasar warga Negara. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Lebih lanjut, UU Pelayanan Publik menyebutkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Peran penyuluh hukum sangat penting untuk melaksanakan pelayanan publik di bidang penyebaran informasi hukum, terutama tugas pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Poin-poin ini, sangat terkait dengan tugas dan pokok seorang pejabat fungsional penyuluh hukum. Dalam implementasinya, pola penyelenggaraan pelayanan umum adalah kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Pola ini menggambarkan suatu aktivitas atau kegiatan yang cenderung memiliki ketetapan untuk terus dilakukan secara berulang-ulang, sehingga hal ini akan menjadi terintegrasi dan menjadi sebuah pedoman.

Pola Penyelenggaraan Pelayanan publik dapat berupa *pertama* Fungsional, Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara

pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. *Ke dua*, Pola terpusat yang merupakan pola pelayanan publik diberikan secara tunggal. *Ke tiga*, Pola Terpadu, yang terdiri dari Terpadu Satu Atap dan Terpadu Satu Pintu. Dan *ke empat*, terkait dengan pola Gugus Tugas.

F. Evaluasi

- a. Jelaskan prinsip hak warga negara dalam memperoleh informasi di bidang hukum?
- b. Jelaskan Pola terpadu satu atap yang kemungkinan dapat diimplementasikan di pelayanan publik bidang hukum?

G. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Melalui pembelajaran bab ini, topik yang dibahas adalah mengenai Pola penyelenggaraan pelayan publik, maka para peserta pelatihan akan memperoleh pemahaman mengenai pemenuhan hak dasar warga negara, pelayanan publik di Bidang Penyuluhan Hukum, dan Pola Penyelenggaraan, yang memberikan gambaran berbagai pola penyelenggaraan pelayan public yang bias diadopsi. Berdasarkan hal tersebut, para peserta pelatihan diharapkan dapat menjelaskan mengenai pola penyelenggaraan pelayan publik terkait dengan tupoksi penyuluh hukum.

BAB IV PENUTUP

Secara garis besar, modul ini memberikan pemahaman terkait dengan konsep dan kebijakan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI, dan Pola Penyelenggaraan pelayanan Publik. Dengan ditulisnya modul ini, para peserta diharapkan dapat memahami konsep dan praktek penerapan pelayanan publik di bidang hukum yang akan dilakukan oleh seorang Pejabat Fungsional Ahli Pertama. Hal ini merupakan peran Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) untuk melaksanakan Kebijakan pokok yang merupakan bagian dari kebijakan Kementerian Hukum dan HAM.

Kebijakan pokok yang akan dicapai sampai tahun 2024 adalah berupaya untuk meningkatkan nilai-nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat serta akses keadilan, dilaksanakan dengan strategi, melakukan penyuluhan hukum dengan materi yang disesuaikan dengan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah sehingga dapat memunculkan kesadaran hukum individu dan/atau kesadaran hukum kelompok, serta mengembangkan pola dan metode penyuluhan hukum yang dapat mendukung peningkatan nilai dan sikap kesadaran hukum masyarakat. Untuk itu, mengetahui faktor-faktor pendukung pelayanan publik menjadi sangat penting untuk dipertimbangkan.

Setelah selesai pembelajaran dalam modul ini diharapkan peserta mendapat gambaran yang utuh terkait Konsep dan Kebijakan Pelayanan publik di Bidang Hukum, seerta Pola Penyelenggaraan Pelayanan publik. Selain itu, modul ini juga menjelaskan terkait

pemenuhan hak dasar warga Negara, pelayanan publik di bidang penyuluhan Hukum, dan Pola Penyelenggaraan

Tentunya, dalam penulisan modul ini, disadari oleh tim penyusun bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun akan sangat bermanfaat bagi kami dalam menyempurnakan dan mengembangkan modul ini lebih lanjut. Besar harapan kami, modul yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi insan pembelajar, khususnya bagi para pejabat fungsional penyuluh hukum Ahlli Pertama.

A. KESIMPULAN

Modul pelatihan ini merupakan salah satu media pembelajaran yang dapat digunakan sebagai media transformasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja kepada peserta pelatihan untuk mencapai kompetensi tertentu berdasarkan program yang mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang Penyuluhan Hukum bagi pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI khususnya, dan masyarakat pada umumnya.

Pemahaman terkait dengan hal tersebut, memberikan pengertian bahwa fungsi pelayanan publik memiliki peran penting untuk mendorong masyarakat paham terkait hukum, sehingga akan membentuk budaya hukum yang menjadikan masyarakat taat hukum, dan hidup tertib sebagaimana hukum menghendaki. Selain daripada itu, modul ini juga dapat meningkatkan kompetensi pejabat fungsional penyuluh hukum ke jenjang yang lebih tinggi terkait dengan tugas dan fungsinya.

B. TINDAK LANJUT

Modul ini dapat digunakan sebagai panduan bagi para peserta pelatihan bagi Pejabat Fungsional Penyuluh Hukum Ahti Pertama dan para pembelajar khususnya mata pelatihan terkait dasar-dasar pelayanan publik. Sebagai modul dasar, tentunya para peserta pelatihan dituntut untuk menambah pengetahuan dari sumber lain. Untuk memahami modul ini secara komprehensif atau menyeluruh, diharapkan peserta membaca berbagai literatur yang terkait dengan materi yang disajikan. Selain itu, peserta dapat membaca referensi lain yang akan menambah pengetahuan, serta kasus-kasu yang terjadi di masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

KUNCI JAWABAN

Bab II Evaluasi

1. Jelaskan 3 (tiga) unsur penting dalam Pelayanan Publik!

Tiga unsur penting dalam pelayanan adalah:

- a. Organisasi penyelenggara pelayanan publik, memiliki peran yang sangat menentukan terkait dengan implementasi jenis layanan yang diberikan.
 - b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan terkait keperluan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
 - c. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Hal ini menjadi sebuah indikator keberhasilan atas kepuasan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan public.
2. Apa saja yang menjadi Kebijakan Pelayanan Publik di bidang Hukum?

Ada 2 (dua) poin penting dalam melaksanakan kebijakan Pelayanan Publik di bidang Hukum, sebagai berikut:

- a. Perubahan *Mindset*

Perubahan *Mindset* ini penting dilakukan kepada penyelenggara, pelaksana dan masyarakat penerima layanan agar dapat sesuai dengan asas pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang terkait.

- b. Pelayanan Berbasis HAM, pelayanan yang mengacu kepada prinsip-prinsip HAM tidak jarang menjadi sorotan, tidak saja di skup Nasional, akan tetapi juga Internasional. Prinsip non Diskriminasi dan Keadilan, menjadi 2 poin penting dalam kegiatan pelayanan publik di bidang hukum.

Bab III Evaluasi

- a. Jelaskan prinsip hak warga negara dalam memperoleh informasi di bidang hukum?

Prinsip hak warga negara mengacu kepada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pada prinsipnya, setiap warga negara Indonesia memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Ini merupakan perwujudan kehadiran negara yang memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

- b. Jelaskan Pola terpadu satu atap yang kemungkinan dapat diimplementasikan di pelayanan publik bidang hukum?

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Dalam penerapannya pelayanan publik di bidangn hukum, dapat berupa “Pelaksanaan Deseminasi Informasi Terpadu”, yang akan menempatkan dalam satu atap terkait layanan, konsultasi, akses data base, atau penjelasan terkait dengan produk hukum.

GLOSARIUM

1. *Good Governance* : sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya.
2. Pelayanan Publik : 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.
3. Akuntabel : harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan yang berlaku dalam pengadaan barang/jasa; 2. bertanggung jawab; dapat dipahami.
4. Badan hukum milik negara/BHMN : badan hukum yang dimiliki oleh Negara yang bertanggung jawab mengurus, mengelola lembaga-lembaga nirlaba, seperti universitas/sekolah tinggi/institute/akademi yang menyelenggarakan pendidikan tinggi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta mengembangkan pendidikan di bidang disiplin ilmu pendidikan, pendidikan disiplin ilmu dan disiplin lain.

DAFTAR PUSTAKA

A. Dasar Perundang-undangan

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-Undang No.39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN);
6. Keputusan Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional Nomor : Phn-02.Pr.01.01 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Badan Pembinaan Hukum Nasional Tahun 2020-2024
7. Permenkumham No. 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum Dan Angka Kreditnya;
9. KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

B. Buku Referensi

1. Ari Kamayanti, "Akuntansiasi Atau Akuntansiana? Memaknai Reformasi Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia," *Jurnal Akuntansi Multiparadigma* 2, no. 3 (2011): 531–540.
2. Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, *Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia*, Law_ Jurnal, Volume 1, No. 1, Juli 202.
3. Deti Mulyati, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Aparatur Eselon III Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Individu*. Disertasi. (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2012.).
4. Erwan Agus Purwant dkk, *Modul Pelatihan Dasar Calon Pns Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi negara, Jakarta, 2017.
5. Ismayanti dan Annisa Nurul, *Modul pelayanan Publik Digital Pelatiha Kepemimpinan Pengawas LAN*, Jakarta, 2019, hlm. 5-6
6. Jurnal Borneo Administrator / Volume 10 / No. 2 / 2014, hlm 136
7. Lembaga Administrasi Negara RI, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Jakarta: LAN RI, 2006);
8. Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando, *Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Ham Sebagai Perwujudan Tata Nilai "Pasti"* Kemenkumham, Jurnal Penelitian HAM Vol. 10 No. 1, Juli 2019.
9. Rahardjo Adisasmita, (2009), *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED , sebagaimana dikutip oleh Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, *Pelayanan Publik*

Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara Dan Hak Asasi Manusia, Law_ Jurnal, Volume 1, No. 1, Juli 202.

10. Sri Maulidia, *Dinamika Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia (Studi Efisiensi, Partisan Dan Non Partisan)*, <https://journal.uir.ac.id>, diakses tanggal 13 Oktober 2021.
11. *World Conference on Governance, UNDP, 1999*).

C. Jurnal/Internet

1. Ase Satria, *Faktor Pendukung Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*, <https://www.materibelajar.id/2016/03/faktor-pendukung-pelayanan-publik-dalam.html>, diakses tanggal 17 Oktober 2021.
2. Siti Fatimah, *Ombudsman: Pelayanan Publik Tidak Boleh Diskriminatif*, Ombudsman, 23 September 2020, <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-pelayanan-publik-tidak-boleh-diskriminatif>, diakses tanggal 16 Oktober 2021.
3. Jawa Post, *Ombudsman: Diskriminatif, Syarat Vaksinasi untuk Urus Pelayanan Publik*, Jawa Post, 29 Juli 2021, <https://www.jawapos.com/surabaya/29/07/2021/ombudsman-diskriminatif-syarat-vaksinasi-untuk-urus-pelayanan-publik/>, diakses tanggal 16 Oktober 2021.



Diterbitkan oleh :
BPSDM KUMHAM Press
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540123

ISBN 978-623-5716-02-2

