



PELAYANAN PUBLIK APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PROFESIONAL, HUMANIS BERBASIS HAM

Eri Arianto¹, Yulfa Mulyeni², Rifqi Devi Lawra³, Aermadepa⁴, Yulia Nizwanai⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Mahaputra Muhammad Yamin



***Corresponding author**

Email : ariantoeri64@gmail.com

HP: 081374882050

Kata Kunci:

Pelayanan Publik;
Profesional;
Hak Azasi Manusia;
Humanis;
Sosialisasi;

Keywords:

Public Service;
Professional'
Human Rights'
Humanist'
Socialization'

ABSTRAK

Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Bupati Kabupaten Solok Sumatera Barat, ditemukan bahwa Implementasi dari Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Kantor Bupati Kabupaten Solok Sumatera Barat sudah berjalan dengan baik. Meskipun ada beberapa indikator yang masih belum berjalan dengan semestinya. Pertama pada variabel komunikasi, informasi kebijakan sudah disampaikan dengan kepada pelaksana namun belum secara luas kepada pengakses layanan di kantor Bupati Kabupaten Solok Sumatera Barat. Kebijakan Peningkatan Pemahaman Hak Asasi Manusia (P2HAM) telah mengalami dua kali pergantian namun tetap konsisten melaksanakan aturan yang berlaku tanpa adanya pertentangan. Kedua variabel sumber daya, dari empat ketersediaan sumber daya yang diperlukan tiga diantaranya yaitu sumber daya manusia, informasi dan kewenangan telah tersedia dengan baik. Namun indikator fasilitas masih terkendala anggaran biaya. Selanjutnya pengangkatan birokrat dalam variabel disposisi telah sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di dalam tim. Sedangkan insentif, terdapat pemberian penghargaan kepada unit kerja namun tidak cukup mempengaruhi disposisi pelaksana untuk lebih mendukung pelaksanaan kebijakan P2HAM. Variabel terakhir yaitu struktur birokrasi, tidak tersedianya SOP pelaksanaan P2HAM dan adanya pembagian kerja yang cukup menghambat koordinasi pelaksanaan kebijakan P2HAM.

ABSTRACT

Human Rights-Based Public Services at the Regent's Office of Solok Regency, West Sumatra, found that the Implementation of the Human Rights-Based Public Services Policy at the Regent's Office of Solok Regency, West Sumatra has been running well. Although there are several indicators that are still not running well. First, in



the communication variable, policy information has been conveyed to implementers but has not been widely disseminated to service users at the Regent's Office of Solok Regency, West Sumatra. The Policy for Increasing Human Rights Understanding (P2HAM) has undergone two changes but remains consistent in implementing the applicable rules without any conflict. Second, the resource variable, of the four required resource availability, three of which are human resources, information and authority have been well available. However, the facility indicator is still constrained by the budget. Furthermore, the disclosure of bureaucrats in the disposition variable has been in accordance with the required competencies within the time. Meanwhile, incentives, there are awards given to work units but are not enough to influence the disposition of implementers to further support the implementation of the P2HAM policy. The final variable is the bureaucratic structure, the lack of SOPs for implementing P2HAM and the division of labor that is quite hampering the coordination of the implementation of the P2HAM policy dynamics.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau badan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu atas produk dan layanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat umum. Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini adalah upaya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan semua orang, termasuk warga negara dan penduduk Indonesia, atas barang, jasa, atau bantuan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peraturan perundang-undangan ini berupaya untuk memberikan perlindungan hukum dan kejelasan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menjamin pelayanan publik terlaksana sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan publik menganut berbagai prinsip antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipatif, kesetaraan perlakuan/non-diskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, waktu dan sensitivitas kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan.

Selain itu, dalam melaksanakan pelayanan publik, penting untuk memiliki berbagai komponen standar pelayanan. Hal ini mencakup kerangka hukum, persyaratan spesifik, sistem dan mekanisme yang ditetapkan, periode penyelesaian dan biaya yang ditentukan, produk layanan, sarana dan prasarana yang diperlukan, personel yang kompeten, pengawasan internal, prosedur penanganan keluhan, saran dan masukan, jumlah pelaksanaan yang sesuai, jaminan pelayanan yang memastikan kepatuhan terhadap standar, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan terakhir, evaluasi kinerja para pelaksana.

Saat ini, pelaksanaan pelayanan publik dilihat masih belum mencerminkan pelayanan yang prima¹. Potret pelayanan publik masih ditandai dengan pelayanan yang bertele-tele, pelayanan tidak tepat waktu, petugas yang tidak kompeten, diskriminatif, tidak ramah dan lain sebagainya². Padahal pelayanan publik ialah wajah nyata kehadiran negara yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Sehingga perlu adanya upaya dalam peningkatan pelayanan kepada publik oleh pemerintah, baik itu pemerintah daerah, kabupaten/kota maupun lembaga dan Kementerian.

Maka dalam hal ini, sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjamin terpenuhinya hak masyarakat dalam pelayanan publik yaitu dengan diberlakukannya Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia atau disingkat dengan P2HAM adalah pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Kerja berdasarkan kriteria P2HAM. Unit Kerja disini ialah seluruh unit utama, kantor wilayah, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, serta dapat juga diterapkan pada Kementerian/lembaga, serta pemerintah daerah yang melaksanakan pelayanan publik.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah metode workshop partisipatif yang terstruktur. Pendekatan ini dimulai dengan perencanaan dan persiapan materi yang relevan dan praktis, disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan spesifik kabupaten, bertempat pada Gedung serbaguna Kantor Bupati dan dihadiri aparatur sipil Negara, perangkat nagari dan masyarakat yang ada dalam Kabupaten Solok Sumatera Barat. Workshop ini dilaksanakan dalam beberapa sesi yang mencakup pemahaman dasar tentang pelayanan, ham, tugas dan fungsi aparatur sipil negara. Setiap sesi workshop dirancang untuk interaktif, melibatkan peserta secara aktif

Melalui diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi. Misalnya, peserta diajak untuk menganalisis contoh penggolongan pelayana dan factor penyebab kurangnya pemahaman tentan ham. Pendekatan ini tidak hanya memberikan pemahaman teoritis tetapi juga keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan. Selain itu, diberikan panduan praktis. Untuk memastikan materi dapat diimplementasikan dengan baik, di akhir workshop dilakukan sesi evaluasi dan tanya jawab, di mana peserta dapat berbagi tantangan yang mereka hadapi dan mendapatkan solusi langsung dari fasilitator. Pendampingan berkelanjutan dan monitoring juga dirancang sebagai bagian dari metode ini, memastikan ASN, perangkat nagari serta masyarakat dapat terus berkonsultasi dan mendapatkan bimbingan dalam pelayanan public yang baik. Melalui metode ini, diharapkan peningkatan kemampuan dan pemahaman pemerintahan Kabupaten Solok dapat tercapai secara efektif.

¹ Madeleine Yeza; Harsanto Nursadi Titania, 'Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik', JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 7.1 (2023), 281–93 . hlm 291

² Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Tahunan 2022 Bagi Pemulihan Pelayanan Publik Mengawasi Yang Lebih Kuat, Ombudsman RI, 2022 . hlm 32

HASIL PEMBAHASAN

Kegiatan tersebut, dapat di simpulkan bahwa aparatur sipil Negara (ASN) Kabupaten Solok sangat antusias mendengarkan penjelasan tentang pelayanan public berbasis ham Berdasarkan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Sosialisasi dihadiri oleh aparatbeur sipil Negara (ASN) serta Perangkat nagari, organisasi kepemudaan dan juga masyarakat Kabupaten Solok.

Kegiatan sosialisai tentang peningkatan aparatur Negara (ASN) dan masyarakat ini dilaksanakan dengan dihadiri oleh aparatur sipil Negara (ASN) tokoh masyarakat dan pemuda, dan perwakilan nagari, turut juga hadir dari tim pengabdian masyarakat yang terdiri dari Dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Mahaputra Muhammad Yamin. Adapun yang dilakukan dalam kegiatan sosialisasi ini yaitu antara lain tahap perencanaan, pembahasan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, tim pengabdian masyarakat melakukan perencanaan dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan studi lapangan di Kantor Bupati Kabupaten Solok.
2. Menganalisis kendala dan permasalahan terkait yang terjadi di kantor Bupati Kabupaten Solok.
3. Melakukan koordinasi dengan Bupati Kabupaten Solok yang diwakili oleh Kabag Hukum kantor Bupati Kabupaten Solok
4. Mengumpulkan dan mempersiapkan materi referensi terkait dengan pelayanan publik.



Gambar 1. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

Pada tahap pelaksanaan ini, tim pengabdian melakukan kegiatan dengan sosialisasi tentang pengaturan, tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan pengabdian ini melibatkan beberapa pihak yaitu Aparatur Sipil Negara, tokoh masyarakat dan pemuda dan Kabupaten Solok, dalam hal ini

Aparatur Sipil Negara bertindak sebagai objek pengabdian sekaligus subjek yang dilibatkan dalam kegiatan pengabdian. Sebagai objek pengabdian yaitu mereka mendapatkan pemaparan langsung melalui ceramah yang disampaikan oleh para dosen, sehingga mereka mendapatkan ilmu dan pengetahuan mengenai pengaturan tentang tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara. Sedangkan sebagai subjek yaitu sebagian mereka dilibatkan secara langsung sebagai pelaku pengabdian bersama tim pengabdian dari unsur dosen dan mahasiswa.

Pada tahap evaluasi, tim pengabdian melakukan evaluasi dengan meminta peserta pengabdian untuk saling berdiskusi, tanya jawab, dan sharing tentang kendala, permasalahan, maupun pengalaman oleh pihak pemerintah Kabupaten Solok, maupun masyarakat yang secara langsung bersentuhan dengan pengaturan dan penyelesaian perkara yang terkait dengan pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan agar tim pengabdian dapat membantu memberikan masukan dan informasi ilmu kepada pihak yang bersangkutan terkait kendala dan permasalahan yang dihadapi, serta agar dapat lebih serius dan sungguh-sungguh dalam mengatur dan setiap permasalahan yang terjadi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.



Gambar 2. Pemberian Materi dari Narasumber

Dari hasil evaluasi ini diharapkan jika ada beberapa kekurangan dan kelemahan dari proses kegiatan pengabdian, bisa dijadikan acuan dan bahan evaluasi ke depan untuk diperbarui agar bisa lebih baik, sehingga proses pelayanan publik ini bisa menghasilkan yang maksimal. Dari hasil diskusi, sharing, maupun tanya jawab yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memiliki pengetahuan yang baik mengenai apa itu pelayanan publik dan apa saja macam-macam hak asasi manusia. Selain itu, kegiatan sosialisasi yang dilakukan ini mendapat respon positif dan kegiatan ini sangat bermanfaat bagi pemerintahan Kabupaten Solok.

KESIMPULAN

Sosialisasi tentang pentingnya pelayanan public aparatur sipil Negara (ASN) berbasis hak asasi manusia Kabupaten Solok ini mendapat respon yang positif dari pemerintahan Kabupaten Solok. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman kepada khususnya pada aparatur Sipil Negara (ASN) pemerintahan kabupaten. Sosialisasi ini diberikan kepada aparatur sipil Negara pemerintahan kabupaten solok yang dimulai dari pemahaman tentang pelayanan public serta pemahaman hak asasi manusia. Setelah sosialisasi diberikan, kemudian dilakukan diskusi, tanya jawab, dan saling sharing tentang kendala maupun pengalaman yang dialami terkait pelayanan public berbasis Ham. Kemudian, tim pengabdian akan memberikan informasi dan solusi tentang kendala yang dihadapi, agar masyarakat dan pemerintahan kabupaten Solok dapat memperoleh penjelasan dan jawaban yang tepat. Hasil kegiatan menunjukkan perlunya pemerintah kabupaten berusaha berkoordinasi dengan lintas stakeholder, dan lembaga terkait untuk meningkatkan SDM dalam mengatasi masalah pemerintahan kabupaten agar lebih maju, dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait

DAFTAR PUSTAKA

- Titania, Madeleine Yeza; Harsanto Nursadi. 2023. *Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah di Indonesia Berdasarkan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 7.1, 281–93.
- Siregar, Iqbal Rawi. 2023. *Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Solok*. Skripsi. Universitas Mahaputra Muhammad Yamin.
- Susandra, Mayang Ratu. 2024. *Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Implementasi Penilaian Kepatuhan di Provinsi Sumatera Barat*. Skripsi. Universitas Andalas.