

# IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM NOMOR 2 TAHUN 2022 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PROVINSI JAMBI)

## SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**  
**NURDIN**  
**NIM: 105190082**

**Pembimbing:**  
**Dr. Pahmi, S.Ag., M.Si**  
**Irfan Harmain, S.H., M.H**

# IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI HUKUM DAN HAM NOMOR 2 TAHUN 2022 TENTANG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM (STUDI PADA KANTOR KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PROVINSI JAMBI)

## SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata I (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**  
**NURDIN**  
**NIM: 105190082**

**Pembimbing:**  
**Dr. Pahmi, S.Ag., M.Si**  
**Irfan Harmain, S.H., M.H**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Agustus 2023



Nuridin  
NIM: 105190082

## PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul : “Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM no 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (studi pada kantor kementerian hukum dn hm provinsi jmbi)” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 16 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Jambi, Agustus 2023

Mengesahkan:



Dr. Pahmi, S.Ag., M.H.

NIP. 197009091997031002

**Panitia Ujian :**

**Ketua Sidang**

: Drs. Rahmadi, M.HI  
NIP. 196611121993021001

(.....)

**Sekretaris Sidang**

: Zarkani, M.M  
NIP. 197603262002121001

(.....)

**Penguji I**

: Syamsu Hadi, M.HI  
NIP. 197407011999031004

(.....)

**Penguji II**

: Muhammad Nur, M.Sy  
NIP. 197304232006041003

(.....)

**Pembimbing I**

: Dr. Pahmi, S.Ag., M.Si  
NIP. 197009091997031002

(.....)

**Pembimbing II**

: Irfan Harmain, S.H., M.H  
NIDN. 2002039401

(.....)

## PERSEMBAHAN

Jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap karena harapan akan mengantarkan sebuah keajaiban. Dengan itu semua, sujud syukur kupersembahkan kepada Allah SWT yang masih memberikan nikmat-Nya kepadaku sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Alhamdulillah, untuk yang pertama skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orangtua saya yakni Ayah saya Zainal Abidin dan Ibu saya Nurhaidah (alm.), serta kedua kakak saya Nurelis dan Nursiah beserta Ipar dan Keponakan saya. Mereka semua selalu menjadi sosok yang menjadi tujuan utama dalam hidup saya yang selalu memberikan dorongan dan semangat, sehingga rangkaian perjuangan saya dalam mengemas dan menyelesaikan skripsi ini dapat terwujud hingga bisa berada di titik ini.

Skripsi ini saya juga persembahkan untuk teman-teman terbaik saya, teman-teman seperjuangan saya di bangku perkuliahan pada program studi Ilmu Pemerintahan UIN STS Jambi. Terima kasih atas semangat dan pertukaran pikiran yang telah kalian berikan sebagai bentuk motivasi dalam diri saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kenangan tersebut tidak akan terlupakan sampai kapanpun. Alhamdulillah Ya Allah, akan ada nama baru dibelakang namaku.

## MOTTO

أَنَّ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنَتِ تَوَدُّوْا أَنْ يَأْمُرْكُمْ اللَّهُ إِنَّ  
كَانَ اللَّهُ إِنَّ قَبْلَهُ يَعْظُمُكُمْ نِعَمًا اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا  
بَصِيرًا سَمِيعًا

**Artinya:** “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (Q.S. An-Nisa (4): 58).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

## ABSTRAK

**Nama : Nurdin**

**NIM : 105190082**

**Judul : Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (Studi pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi)**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi, dan faktor yang menjadi kendala dalam implementasi Permenkumham tersebut. Adapun pembahasan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 dan faktor apa sajakah yang menjadi kendala dalam implementasi Permenkumham tersebut di Kemenkumham Provinsi Jambi. Skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil dan kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi telah berhasil berjalan efektif. Pelayanan memprioritaskan kelompok rentan tanpa diskriminasi, menerapkan prinsip kesetaraan, mengintegrasikan tata pelayanan *offline* dan *online*, sinergi merancang produk pelayanan sesuai prinsip HAM, penekanan pada prinsip keadilan, pemberdayaan sarana penunjang dan penyediaan tempat parkir khusus untuk kelompok rentan, serta penerimaan masukan masyarakat yang positif menunjukkan peningkatan aksesibilitas pelayanan publik melalui tata kelola yang baik. *Kedua*, faktor kendala dalam implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di Kemenkumham Provinsi Jambi adalah kurangnya pelaksanaan pelayanan berbasis bahasa isyarat untuk tunarungu dan gangguan jaringan pada pelayanan publik. Meskipun demikian, kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan cepat dan tidak signifikan mengganggu pelayanan publik berbasis HAM.

**Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Berbasis HAM**

**Name : Nurdin**  
**NIM : 105190082**  
**Title : Implementation of Regulation of The Minister of Law and Human Rights Number 2 2022 Concerning Human Rights Based Public Services (Study at The Office of The Ministry of Law and Human Rights Jambi Province)**

This thesis aims to find out implementation of Permenkumham Number 2 of 2022 concerning human rights-based public services in Jambi Province Ministry of Law and Human Rights, and factors that become obstacles in implementation of this Permenkumham. Discussion in this research is how to implement Permenkumham Number 2 of 2022 and what factors are obstacles in implementing Permenkumham in Jambi Province Ministry of Law and Human Rights. Thesis uses descriptive qualitative approach with data collection methods through interviews, observation, documentation. Based research conducted, following results and conclusions were obtained: *First*, implementation of Permenkumham Number 2 of 2022 at Jambi Province Ministry of Law and Human Rights has been effective. Services prioritize vulnerable groups without discrimination, apply principles, integrate offline and online procedures, design products based human rights principles, emphasize justice, empower facilities, provide designated parking for vulnerable groups, and positive community feedback indicates improved accessibility through good governance. *Second*, obstacle factor in implementing Permenkumham Number 2 of 2022 at Jambi Province Ministry of Law and Human Rights is lack of implementation of sign language-based services for the deaf and network disruptions in public services. Nonetheless, these obstacles can be overcome quickly and don't significantly interfere with human rights-based public services.

**Keywords: Implementation, Public Services, Human Rights Based**



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kemashlatan bagi umat manusia.

Skripsi penelitian kualitatif ini berjudul “*Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (Studi pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi)*” merupakan kajian sosio-politik yang merujuk pada aspek ilmu pemerintahan dalam melihat implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 pada kawasan area kerja Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi. Permenkumham yang diberlakukan mulai tanggal 10 Januari 2022 ini difungsikan sebagai suatu aspek terbaru dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada unit kerja, terutama pada kategori prioritas (kelompok rentan). Namun kenyataannya sejauh implementasi tersebut, masih tidak dipungkiri bahwasanya standar pelayanan publik masih belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat, salah satunya disebabkan ketidaksesuaian konteks layanan publik yang dibawa tersebut. Tidak terkecuali di Kemenkumham Provinsi Jambi sebagai objek penelitian skripsi ini. Dan inilah yang diketengahkan dalam skripsi ini.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I, MA, M.IR., Ph.D, Dr. H. Ruslan Abdul Ghani, S.H., M.H., dan Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I, II dan III di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum dan Ibu Wenny Dastina, S.Sos., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
5. Bapak Dr. Pahmi, S.Ag., M.Si dan Irfan Harmain, S.H., M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Ibu Noviyanti, S.H., Bapak Anhar Siregar, S.H., Bapak Muhammad Ridho Saputro, S.H selaku Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM dan Analis Ahli Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi yang telah dengan sepenuh hati secara intensif mengizinkan dan membimbing penulis sampai akhir dalam menyelesaikan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

8. Orangtua dan keluarga besar yang telah memberikan motivasi tiada henti-hentinya hingga menjadi kekuatan pendorong bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Di samping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah swt kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

*Wassalamu'alakum Warahmatullahi Wabaraktuh*

Jambi, Agustus 2023

Penulis,

Nurdin  
NIM: 105190082

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Tinjauan Pustaka .....	14
G. Metodologi Penelitian .....	19
H. Sistematika Penulisan.....	28
I. Jadwal Penelitian.....	29

## BAB II KERANGKA TEORI

A. Pelayanan Publik .....	31
B. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	35
C. Pelayanan Publik Berbasis HAM .....	36
D. Implementasi Kebijakan Publik .....	39
E. Peraturan.....	49

## BAB III GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah Kemenkumham Provinsi Jambi.....	52
B. Visi dan Misi Kemenkumham Provinsi Jambi.....	54
C. Logo dan Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi .....	55
D. Tugas Pokok dan Fungsi Kemenkumham Provinsi Jambi .....	57
E. Tata Nilai di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	58
F. Divisi Pelaksanaan Tugas di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	61
G. Tata Struktur Kelembagaan Kemenkumham Provinsi Jambi .....	62
H. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik Kemenkumham Jambi.....	68

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	72
B. Faktor yang Menjadi Kendala Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	93

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....99

B. Saran-Saran.....100

**DAFTAR PUSTAKA .....104**

**LAMPIRAN**

**CURRICULUM VITAE**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthajambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jadwal Penelitian .....	30
Tabel 2: Nama Pejabat Kemenkumham Provinsi Jambi 2023 .....	66
Tabel 3: Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Januari 2022 s/d Mei 2023 .....	89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Logo Kemenkumham Provinsi Jambi .....	55
Gambar 2: Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi.....	56
Gambar 3: Layanan Pengaduan di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	78
Gambar 4: Duta Pelayanan Publik Kemenkumham Provinsi Jambi .....	81
Gambar 5: Salah Satu Fasilitas Pelayanan Publik di Kemenkumham Provinsi Jambi .....	84
Gambar 6: Potret Atribut Pelayanan Berbasis HAM Kemenkumham Provinsi Jambi .....	85
Gambar 7: Bentuk <i>E-Booklet</i> Pelayanan Publik Berbasis HAM Kemenkumham Provinsi Jambi.....	86
Gambar 8: Buku Pedoman dan Baliho Pelayanan Publik Berbasis HAM Kemenkumham Provinsi Jambi.....	86

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



## DAFTAR SINGKATAN

BUMD	: Bada Usaha Milik Daerah
CV	: <i>Commanditaire Vennootschap</i>
Dirjen	: Direktur Jenderal
HAM	: Hak Asasi Manusia
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
IT	: <i>Information and Technology</i>
JDIH	: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum
Kanwil	: Kantor Wilayah
Kemenkumham	: Kementerian Hukum dan HAM
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
P2HAM	: Pelayanan Publik Berbasis HAM
Perda	: Peraturan Daerah
Permenkumham	: Peraturan Menteri Hukum dan HAM
PPNS	: Penyidik Pegawai Negeri Sipil
Ranperda	: Rancangan Peraturan Daerah
SOP	: Standar Operasional Prosedur
UU	: Undang-Undang
Yankomas	: Pelayanan Komunikasi Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthajambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu ujung tombak tugas pemerintah dalam menjalankan fungsi negaranya, sehingga pemerintah tidak akan disebut demikian jika ia tidak menjalankan prosedur yang sudah menjadi kewajibannya. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada semua warga negara sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan demikian, pelayanan publik harus diberikan secara optimal guna memenuhi harapan dan permintaan masyarakat secara menyeluruh, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan tindakan individu, kelompok, atau organisasi yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan publik menurut Undang-Undang merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setelah dilaksanakannya reformasi birokrasi, pelayanan publik menjadi topik yang sering diperbincangkan karena menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik.

---

<sup>1</sup> Harbani Pasolong, "Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Negara* 2, no. 2 (2011): hlm. 8.

Menurut teori ilmu administrasi negara yang dikemukakan oleh Mahmudi, pemerintahan negara memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan berhubungan dengan konsep negara modern sebagai negara berdasarkan hukum, sementara fungsi pelayanan berhubungan dengan konsep negara sebagai negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan maupun pelayanan memiliki dampak yang mencakup semua aspek kehidupan dan keberadaan masyarakat, bangsa, dan negara, dengan tujuan menciptakan kondisi yang adil dan beradab. Pelaksanaan kedua fungsi tersebut diemban oleh aparatur pemerintah yang memiliki tanggung jawab fungsional terhadap bidang-bidang tertentu untuk mencapai tujuan utama dari dua fungsi tersebut, terutama dalam hal ini tujuan utama dari pelayanan publik itu sendiri.<sup>2</sup>

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan cara yang efektif, efisien, dan adil. Sehingga pelayanan publik memiliki karakteristik utama berupa mereka disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan tersebut. Pelayanan publik juga harus transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip seperti kesetaraan, keadilan, keamanan, dan hak asasi manusia juga penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebutlah yang kemudian diaplikasikan ke dalam jajaran pelayanan publik itu sendiri yang skema pelayanannya secara

<sup>2</sup> Pramella Yunidar Pasaribu and Bobby Briando, "Pelayanan Publik Kemigrasian Berbasis HAM sebagai Perwujudan Tata Nilai 'Pasti' Kemenkumham," *Jurnal Penelitian HAM* 10, no. 10 (Juli 1, 2019): hlm. 40, <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2019.10.39-55>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

umum terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan atas barang.<sup>3</sup>

Salah satu pelayanan publik yang sering diakses atau dipergunakan oleh masyarakat umum ialah pelayanan berbasis administratif. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya adalah dokumen status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan atas barang, dan lain sebagainya. Disisi lain, pelayanan ini merupakan pelayanan yang berkaitan erat dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pajak daerah, retribusi daerah, dan imigrasi.<sup>4</sup>

Berbagai fitur yang disajikan dalam pelayanan publik berbasis administratif pada penjelasan sebelumnya di atas, dapat dikatakan secara jelas bahwasanya pelayanan publik tersebut tidak bisa dipisahkan oleh masyarakat umum karena menyangkut terhadap segala aspek kehidupan yang dijalankan terutama di negara berhukum yang selalu berkaitan dengan peraturan-peraturan yang mengikat dan pada konsekuensinya membuat masyarakat umum selalu terdorong untuk mengurus berbagai hal pada pelayanan publik tersebut demi terciptanya kelancaran dan kenyamanan dalam mentaati dan menjalankan aturan

<sup>3</sup> Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, and Krisna Puji RahMeianti, *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep* (2018: PT. Raja Grafindo Persada, n.d.), hlm. 165.

<sup>4</sup> Admin Bakri UMA, "Jenis Pelayanan Publik," Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi (BAKRI) Universitas Medan Area, Mei 22, 2023, diakses pukul 19.05 WIB, <https://bakri.uma.ac.id/jenis-pelayanan-publik/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

hukum yang ada, sehingga dapat dikatakan pula bahwa pelayanan publik adalah sebuah sarana yang paling dekat dengan masyarakat. Karena merupakan sarana yang paling dekat dengan masyarakat umum, ditambah banyak fitur pelayanan publik yang disediakan, tentunya pemerintah sebagai pihak pelaksana pelayanan publik berusaha menciptakan rangkaian pelayanan publik yang dapat menyesuaikan kebutuhan dan harapan bagi masyarakat umum. Tujuannya tak lain dan tak bukan ialah untuk menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat sehingga berpengaruh terhadap prosedur penilaian yang selalu ingin dicapai pemerintah dari umpan balik masyarakat tersebut, yakni tingkat kepercayaan publik.<sup>5</sup>

Dalam upaya meningkatkan kepercayaan publik, pemerintah mengeluarkan UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan publik yang diterapkan pada semua instansi publik yang ada di wilayah Indonesia. Instansi publik yang ada melakukan penyesuaian dengan peraturan yang telah dibuat tersebut dan seiring waktu mereka juga mengeluarkan kebijakan atau regulasi untuk mendukung proses pemutakhiran dari Undang-Undang tersebut. Salah satunya dilakukan oleh instansi publik bernama Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham), dimana instansi tersebut mengeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.

<sup>5</sup> Mahyuda Dwi Maheswara et al., "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo," *Spirit Publik* 17, no. 1 (2022): hlm. 56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Tujuan dikeluarkan peraturan tersebut untuk membantu agar tata kelola pelayanan publik menjadi lebih baik dan lebih transparansi dengan pendekatan nilai-nilai Hak Asasi Manusia (HAM) yang merupakan hak yang sangat dijunjung tinggi dalam berkehidupan. Terlebih dalam Pasal 28 I ayat (4) UUD 1945 disebutkan bahwa perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan HAM adalah tanggung jawab negara terutama pemerintah. Artinya, negara berkewajiban salah satunya memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Dari hal tersebutlah maka pelayanan publik perlu dikaitkan dengan nilai-nilai HAM karena efisiensi dari nilai tersebut sangatlah relevan dan efektif untuk membangun pelayanan publik menjadi lebih terdepan.

Pada hakikatnya, dikeluarkannya Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia karena Kemenkumham merasa perlu untuk mengeluarkan kebijakan yang selain mengatur pelayanan berbasis pada kepuasan pelanggan, juga perlu mengatur pelayanan berbasis pada HAM.<sup>6</sup> Karena Hak Asasi Manusia (HAM) adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum,

<sup>6</sup> Kanwil Kepri, "Guna Wujudkan Komitmen Dan Implementasi Peraturan Menteri Hukum Dan Ham Nomor 2 Tahun 2022, Kanwil Kemenkumham Kepulauan Riau Melakukan Pembinaan Lembaga Publik Berbasis HAM," Kanwil Kepulauan Riau Kemenkumham RI, Mei 22, 2023, diakses pukul 19.15 WIB, <https://kepri.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4003-guna-wujudkan-komitmen-dan-implementasi-peraturan-menteri-hukum-dan-ham-nomor-2-tahun-2022-kanwil-kemenkumham-kepulauan-riau-melakukan-pembinaan-lembaga-publik-berbasis-ham/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pemerintah dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.<sup>7</sup>

Namun seiring diterapkannya peraturan tersebut dan perkembangan dinamika pelayanan publik di Indonesia, Kemenkumham memutuskan untuk mengeluarkan peraturan baru yang lebih mutakhir atau lebih kompleks untuk melengkapi dan menyempurnakan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 Tahun 2018 tersebut, karena peraturan tersebut belum memenuhi kebutuhan pelayanan publik secara optimal dan sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum, sehingga perlu diganti. Mualimin Abdi selaku Direktur Jenderal Hak Asasi Manusia (Dirjen HAM) saat ini, menjelaskan bahwa atas dasar evaluasi pelaksanaan, Permenkumham Nomor 27 Tahun 2018 selama 4 tahun, perlu dilakukan suatu penyusunan Rancangan Peraturan Menteri Hukum dan HAM yang baru untuk menggantikan Permenkumham tersebut. Dari hal itu lahir dan diterbitkanlah peraturan yang melengkapi peraturan tersebut, yakni Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM).<sup>8</sup>

Mualimin Abdi juga menambahkan bahwa Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut dikeluarkan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang sesuai dengan prinsip HAM karena setiap HAM yang

<sup>7</sup> Kemenkumham RI, "Apa Itu Hak Asasi Manusia," [Kemenkumham.go.id](https://prisma.kemenkumham.go.id/apa-itu-hak-asasi-manusia/), April 19, 2023, diakses pukul 22.30 WIB, [https://prisma.kemenkumham.go.id/apa-itu-hak-asasi-manusia/-/](https://prisma.kemenkumham.go.id/apa-itu-hak-asasi-manusia/).

<sup>8</sup> Erisa Febriani, "Launching Permenkumham No.2 Tahun 2022 Tentang P2HAM, Perluas Ruang Lingkup dan Perubahan Mekanisme.," Kanwil Nusa Tenggara Barat Kemenkumham RI, April 15, 2023, diakses pukul 23.00 WIB, <https://ntb.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4640-launching-permenkumham-no-2-tahun-2022-tentang-p2ham-perluas-ruang-lingkup-dan-perubahan-mekanisme/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dimiliki seseorang menimbulkan kewajiban dasar dan tanggung jawab untuk menghormati HAM orang lain secara timbal balik, apalagi hal tersebut sangat aktif ditemui dalam akses pelayanan publik. Begitu juga selain memperluas ruang lingkup, terdapat juga perubahan pada mekanisme pembentukan P2HAM. Pada Permenkumham lama, terfokus pada penilaian sedangkan di Permenkumham baru ada beberapa tahapan perencanaan, pembangunan, evaluasi, penilaian serta pembinaan dan pengawasan yang lebih melingkupi standar pelayanan publik.<sup>9</sup>

Selain hal tersebut, Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 ini bertujuan untuk mewujudkan pengembangan unit kerja yang lebih memberikan pelayanan yang cepat, tepat, berkualitas, tidak diskriminatif, serta bebas dari pungutan liar, suap, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Permenkumham ini juga diberikan kepada masyarakat yang dikelompokkan ke dalam pengguna akses layanan publik dengan kategori prioritas, berupa kelompok rentan yang terdiri dari lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan penyandang disabilitas, dimana kelompok ini disediakan kemudahan dalam bentuk sarana dan prasarana khusus yang dipandu oleh petugas pelayanan publik yang ada di area kerja Kemenkumham guna mewujudkan kesamaan kesempatan, karena Permenkumham ini juga hadir atas dasar latar belakang sulitnya masyarakat penyandang status prioritas dalam mengakses suatu layanan masyarakat. Selain itu juga adanya pelayanan berbasis

<sup>9</sup> Erisa Febriani, "Launching Permenkumham No.2 Tahun 2022 Tentang P2HAM, Perluas Ruang Lingkup dan Perubahan Mekanisme.," Kanwil Nusa Tenggara Barat Kemenkumham RI, April 15, 2023, diakses pukul 23.00 WIB, <https://ntb.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4640-launching-permenkumham-no-2-tahun-2022-tentang-p2ham-perluas-ruang-lingkup-dan-perubahan-mekanisme/>.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



HAM dapat mendekatkan masyarakat kategori prioritas dalam mendapatkan pelayanan.<sup>10</sup>

Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut merupakan salah satu langkah yang dikeluarkan Kemenkumham sebagai bukti aksi nyata mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik demi terciptanya kepastian dan kepuasan pelayanan yang diinginkan masyarakat saat ini. Perpaduan aturan tersebut dengan landasan prinsip Hak Asasi Manusia (HAM) membuat peraturan ini semakin kompleks dan terintegritas terhadap pelaksanaannya dilapangan. Namun kenyatannya upaya yang dilakukan tersebut tidak sejalan dengan realita yang ada pada siklus pelayanan publik yang dirasakan saat ini.

Hal ini terjelaskan dalam penilaian publik untuk tahun 2022 yang dilakukan dan diterbitkan oleh Ombudsman RI selaku pengawas pelayanan publik dalam situs resminya. Dari hasil yang mereka dapatkan disimpulkan bahwa walaupun tingkat pelayanan publik di seluruh provinsi di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup signifikan dibanding tahun sebelumnya, akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota masih belum mencapai standar pelayanan dasar yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komitmen serta adanya hambatan dari para pimpinan di kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk melakukan perubahan positif secara

<sup>10</sup> Kementerian RI, "Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM," JDIH BPK RI, Maret 12, 2023, diakses pukul 13.45 WIB, <https://peraturan.bpk.go.id/home/details/203712/permenkumham-no-2-tahun-2022/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



berkesinambungan. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa walaupun pelayanan publik di Indonesia saat ini terus gencar dilakukan peningkatannya ke arah yang lebih baik, akan tetapi proses peningkatan tersebut belum memasuki zona yang memuaskan atau kondusif di kalangan masyarakat sebagai penggunaannya. Hal ini tidak mengherankan karena kualitas pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini selalu menjadi sekelumit permasalahan yang belum terselesaikan.<sup>11</sup> Segala bentuk formulasi pelayanan yang dirangkai berdasarkan situasi terkini dari berbagai instansi pemerintahan terkait seperti Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 secara menyeluruh belum bisa merelai fenomena permasalahan yang ada di dalamnya. Fenomena tersebut cukup dirasakan dampaknya dan menarik minat untuk membawanya ke ranah objek penelitian yang ada disekitar penulis, salah satunya ke ranah penerapan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut di Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Jambi.<sup>12</sup>

Adapun alasan penulis memilih Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Jambi sebagai objek penelitian karena penulis menemukan adanya indikasi yang mengarah kepada ketidaksesuaian konteks layanan publik yang dibawa dari Permenkumham tersebut terhadap eksistensinya di lapangan. Hal ini didukung oleh pernyataan wawancara yang penulis dapatkan dari salah satu pegawai yang bekerja di Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi

<sup>11</sup> Asisten Ombudsman RI, "Pelayanan Publik Kita Masih Buruk," Ombudsman RI, Mei 2023, diakses pukul 20.07 WIB, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk/>.

<sup>12</sup> Observasi Fakta Fenomena Penelitian di Kemenkumham Provinsi Jambi, 11 April 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Jambi bernama Bapak Solihin selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum, dimana beliau menyatakan pelayanan publik berbasis HAM adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip HAM. Karena rangkaian kegiatan pemenuhan tersebut merupakan proses, sejauh ini Kemenkumham Provinsi Jambi masih terus gencar melakukan penyesuaian peraturan tersebut secara berkelanjutan sembari juga menjalankannya ditengah publik. Umpan balik yang didapatkan masing-masing pihak, baik dari petugas pelayanan publik di area kantor serta masyarakat sebagai penentu utama benar-benar menjadi modal untuk mengembangkan aturan pelayanan publik ini, ujarnya.<sup>13</sup>

Berdasarkan keterangan dari Bapak Solihan tersebut, dapat ditarik garis besar bahwasanya Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi masih pada jalur pengembangan karena masih adanya penyesuaian terhadap peraturan tersebut. Terlebih dari segi penggunaan tata bahasa, penyesuaian memiliki arti mencocokkan, menyamakan, atau beradaptasi.<sup>14</sup> Sehingga hal tersebut memiliki makna bahwasanya aturan tersebut masih berproses untuk menemukan jalurnya yang pas diranah publik. Ditambah juga berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, menyatakan bahwa penyesuaian yang biasa juga

<sup>13</sup> Wawancara dengan Solihin, S.H.I., M.H.I, Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 11 April 2023 pukul 09.45 WIB.

<sup>14</sup> Typo Online, "Definisi atau Arti Kata Penyesuaian Berdasarkan KBBI Online," Typoonline.com, Mei 22, 2023, diakses pukul 21.17 WIB, <https://typoonline.com/kbbi/penyesuaian/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

disebut adaptasi ini merupakan proses mengatasi halangan-halangan yang ada di lingkungan dan mengubah suatu hal agar sesuai dengan kondisi yang diciptakan.<sup>15</sup> Sehingga pelayanan publik berbasis HAM melalui Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut, konteks ketidaksiannya karena ia masih berada pada jalur penyesuaian terhadap pelaksanaannya untuk bisa sesuai dengan kondisi yang relevan saat ini. Hal tersebutlah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada fenomena tersebut.

Selain hal tersebut, adapun alasan penulis memilih Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi sebagai objek penelitian ialah karena fenomena pelaksanaan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di instansi Kemenkumham tersebut secara langsung berkaitan dengan aspek kebijakan publik dimana peran Kemenkumham sebagai bagian dari instansi pemerintahan memiliki peran sentral dalam menyediakan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Kondisi tersebut sangat erat kaitannya dengan manajemen organisasi publik yang berusaha mengatur atau mengelola suatu lembaga dimana hal ini masuk dalam dinamika pemerintahan yang begitu erat kaitannya dengan konteks disiplin ilmu penulis yakni “Ilmu Pemerintahan.” Karena hal tersebutlah penulis menetapkan Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi sebagai objek penelitian penulis.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi: Suatu Pengantar* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 10.

<sup>16</sup> Berdasarkan Observasi Penulis Terhadap Objek Penelitian di Lapangan pada Tanggal 11 April 2023 pukul 10.15 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan pada latar belakang di atas dengan melihat kondisi dan permasalahan yang ada, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (Studi pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi).”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi?
2. Apa sajakah faktor yang menjadi kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi?

## C. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya perluasan masalah pada pembahasan penelitian yang dapat menyebabkan pembahasan menjadi tidak konsisten dengan rumusan masalah yang telah penulis buat sebelumnya, maka penelitian akan difokuskan pada implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi kendala dalam implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM pada Kantor Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Jambi.

#### E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menjadi menjadi referensi bagi para akademisi, pakar, dan peneliti selanjutnya. Khususnya di Program Studi Ilmu Pemerintahan dan dapat bermanfaat dalam usaha meningkatkan pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam memahami pelayanan publik berbasis HAM. Serta diharapkan pula hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan informasi dan sumbangsi evaluasi dalam penancangan strategi yang diterapkan Kantor Kementrian Hukum dan HAM Provinsi Jambi untuk memberikan pelayanan publik berbasis HAM yang sesuai dengan mandat Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, kegunaan penelitian ini diharapkan menjadi rujukan informasi bagi pemerintah terutama kantor-kantor di wilayah Kementerian Hukum Dan HAM dalam menerapkan pelayanan publik berbasis HAM.

## 3. Manfaat Akademis

Secara akademis, kegunaan penelitian ini diperuntukkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

## F. Tinjauan Pustaka

Langkah yang penting yang harus dilakukan oleh seorang peneliti adalah menelusuri sebuah tinjauan pustakanya atau mencari sebuah hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adanya penelitian serupa atau sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, berperan sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Dalam proses penelitian ini, adapun penelitian terdahulu yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah terjabarkan sebagai berikut:

*Pertama*, Jurnal yang ditulis oleh Pramella Yunidar Pasaribu dan Bobby Briando, 2019, Dosen Politeknik Imigrasi Jawa Barat dengan judul “Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai “Pasti” Kemenkumham.” Penelitian ini membahas tentang pembangunan konsep baru pelayanan keimigrasian ramah HAM sebagai perwujudan tata nilai PASTI

berbasis Pancasila. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, kemudian dilakukan analisis secara kualitatif terhadap substansi dan konteks serta refleksi terhadap nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik keimigrasian berbasis Hak Asasi Manusia berdasarkan nilai-nilai Pancasila harus menjadi prioritas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena perwujudannya masih belum terorganisir secara menyeluruh atau merata.<sup>17</sup>

*Kedua*, Jurnal yang ditulis oleh Andry Indrady, 2019, Dosen Politeknik Imigrasi Jawa Barat dengan judul “Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis dan Pelayanan Publik.” Penelitian ini membahas tentang kajian dengan beberapa pendekatan ilmiah terhadap rencana kebijakan asas domisili dalam permohonan paspor dengan perspektif normatif, sosiologis dan pelayanan publik. Metode penelitian yang dipergunakan menggunakan metode kualitatif dengan kajian penelitian triangulasi yang menggabungkan komponen data primer, sekunder dan observasi partisipan. Pembahasan dalam penelitian ini akan menggunakan kombinasi pendekatan teoritis, normatif maupun data wawancara dengan beberapa pemangku kepentingan untuk mendapatkan gambaran umum terhadap permasalahan rencana penerapan kebijakan paspor berbasis domisili. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan paspor berbasis domisili secara

<sup>17</sup> Pramella Yunidar Pasaribu and Bobby Briando, “Pelayanan Publik Kemigrasian Berbasis HAM sebagai Perwujudan Tata Nilai ‘Pasti’ Kemenkumham,” *Jurnal Penelitian HAM* 10, no. 10 (Juli 1, 2019): hlm. 39-40, <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2019.10.39-55>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



teoritis, normatif maupun pendapat dari beberapa pemangku kepentingan dinilai positif terutama dalam aspek pengawasan keimigrasian yang juga secara paralel diikuti dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.<sup>18</sup>

*Ketiga*, Jurnal yang ditulis oleh Mahyuda Dwi Maheswara dkk., 2022, Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Jawa Timur dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo.” Penelitian ini membahas tentang penggambaran prosedur pelayanan publik berbasis HAM yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo sudah terlaksana sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM yang telah ditetapkan dalam Permenkumham RI Nomor 2 Tahun 2022.<sup>19</sup>

Adapun kesamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas perihal pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi atau lembaga pemerintahan yang mengacu pada konsep prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan diatur untuk dijadikan sebagai pedoman untuk diaplikasikan

<sup>18</sup> Andry Indradry, “Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis dan Pelayanan Publik.,” *Jurnal Administrasi Publik* 13, no. 3 (November 2019): hlm. 265, <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2019.V13.265-282>.

<sup>19</sup> Mahyuda Dwi Maheswara et al., “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo,” *Spirit Publik* 17, no. 1 (2022): hlm. 62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

kepada masyarakat. Kemudian persamaan yang lain ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif dalam mengkaji penelitiannya. Lalu adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah untuk penelitian sebelumnya yang *pertama*, objek penelitian dilakukan di Direktorat Jenderal Imigrasi Jakarta Selatan, sementara objek penelitian penulis dilakukan di Kemenkumham Provinsi Jambi. Selanjutnya penelitian sebelumnya yang *pertama*, hanya menggunakan sumber data sekunder sementara penelitian penulis menggunakan data primer dan sekunder. Lalu terakhir, penelitian sebelumnya yang *pertama* mengkaji konsep pelayanan publik berbasis HAM yang mengacu pada perspektif nilai pancasila sebagai tata nilai pasti di dalamnya, sementara penelitian penulis mengkaji konsep pelayanan publik berbasis HAM yang mengacu pada perspektif peraturan yang dibuat suatu instansi dalam mendukung tata nilai pelayanan publik di dalamnya berupa Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022.

Selanjutnya untuk perbedaan penelitian sebelumnya yang *kedua* ialah pada penelitian sebelumnya yang *kedua*, objek penelitian dilakukan di Direktorat Jenderal Imigrasi Jakarta Selatan, sementara objek penelitian penulis dilakukan di Kemenkumham Provinsi Jambi. Instrumen pengumpulan data untuk penelitian sebelumnya yang *kedua* ialah menggunakan observasi dan wawancara, sementara penelitian penulis menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan penelitian untuk penelitian sebelumnya yang *kedua* menggunakan pendekatan kualitatif yuridis-normatif sementara pendekatan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi



Lalu terakhir, untuk penelitian sebelumnya yang *kedua* menjadikan pelayanan publik sebagai konsep pendekatan yang menentukan penerapan dalam suatu layanan yang diberikan oleh instansi publik terkait berupa permohonan paspor, sementara penelitian penulis menjadikan pelayanan publik sebagai acuan hasil dan bukan sebagai konsep pendekatan karena konsep pendekatannya berupa tata nilai Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirancang dalam penerapan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022.

Terakhir untuk perbedaan penelitian sebelumnya yang *ketiga* ialah untuk objek penelitian, penelitian sebelumnya yang *ketiga* dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo Jawa Timur, sementara objek penelitian penulis dilakukan di Kemenkumham Provinsi Jambi. Instrumen pengumpulan data untuk penelitian sebelumnya yang *ketiga* menggunakan observasi dan wawancara, sementara penelitian penulis menggunakan instrumen pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Terakhir, penelitian sebelumnya yang *ketiga* hanya membahas perihal implementasi pelayanan publik berbasis HAM berdasarkan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tanpa melihat lebih dalam seperti apa faktor yang bisa menjadi penghambat dalam implementasi tersebut, sementara penelitian penulis selain mengkaji implementasinya juga mengkaji indikasi faktor yang bisa menjadi penghambat dalam implementasi tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## C. Metodologi Penelitian

Secara prinsip, metode penelitian mencakup rangkuman mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data penelitian, mulai dari menentukan jenis penelitian hingga tahap pelaporan. Metode penelitian melibatkan berbagai aspek, termasuk jenis penelitian, objek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis dan interpretasi data.<sup>20</sup> Adapun metodologi penelitian di dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Jambi yang beralamat di Jalan Kapten Sudjono, Kota Baru, Jambi dengan Kode Pos: 36128. Waktu penelitian ini dimulai dari kuartal keempat pada tahun 2022 untuk observasi awal penelitian proposal skripsi. Dan kemudian melanjutkan kembali pada tanggal 11 April 2023 hingga 30 Juni 2023 untuk penelitian skripsi.

### 2. Jenis Penelitian dan Pendekatan

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data seakurat mungkin mengenai manusia, keadaan, atau fenomena lainnya. Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, penelitian deskriptif memiliki dua tujuan, yaitu untuk memahami perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya

<sup>20</sup> Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, ed. Irfan Harmain (Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2023), hlm. 28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



aspek fenomena sosial tertentu, dan untuk mendeskripsikan secara detail fenomena sosial tertentu seperti interaksi sosial, sistem kekerabatan, dan sebagainya. Jenis penelitian ini umumnya dilakukan tanpa adanya hipotesis yang dirumuskan secara ketat. Korelasi antara repenyajian suatu fenomena dalam penelitian deskriptif sangat terkait dengan prinsip metode kualitatif, sehingga jenis penelitian ini biasanya masuk keranah teknis metode kualitatif.<sup>21</sup>

### b. Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut, peneliti mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi kemudian dikumpulkan yang berupa kata maupun teks. Kumpulan informasi tersebut kemudian dianalisis. Analisis penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll.<sup>22</sup> Sebagai hasilnya, ini memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang tidak dipengaruhi oleh subjektivitas, terutama untuk mengetahui Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi.

<sup>21</sup> Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, ed. Yudi Armansyah and Tasnim Rahman Fitra (Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020), hlm. 47-48

<sup>22</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Yulistira, 2010), hlm. 75.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data yang digunakan. Pertama, data primer yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian, pengumpul data dapat mendapatkan informasi yang langsung dari sumbernya.<sup>23</sup> Adapun data primer dalam penelitian ini dapat di peroleh dari hasil wawancara dan observasi di area Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi yang terdiri dari para pejabat yang bertugas di dalamnya serta masyarakat yang menggunakan akses layanan disana.

Kedua, terdapat data sekunder yang berasal dari berbagai sumber seperti dokumen grafis, foto, film, rekaman video, dan benda-benda lainnya. Data sekunder ini memberikan tambahan informasi yang dapat melengkapi data primer. Dengan memanfaatkan kedua jenis data ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti.<sup>24</sup> Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang ada di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi serta berbagai potret sarana dan prasarana yang ada disana, serta jurnal atau skripsi yang mendukung penelitian.

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R n D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 146.

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 89.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



## b. Sumber Data

Sumber data merujuk kepada asal atau lokasi di mana data diperoleh atau dihasilkan. Adapun sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, serta bisa didapatkan pula melalui observasi atau pengamatan.<sup>25</sup> Adapun sumber data primer dalam penelitian ini ialah informan (narasumber) dari para petugas yang bekerja di area Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi dan juga masyarakat sekitar Kanwil yang menggunakan pelayan publik pada kantor tersebut.

Kemudian data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain atau telah ada sebelumnya untuk tujuan tertentu yang mungkin berbeda dengan tujuan penelitian atau penggunaan yang sedang dilakukan saat ini. Data sekunder dapat berasal dari berbagai sumber, seperti publikasi ilmiah, dokumen-dokumen, laporan pemerintah, basis data, jurnal, survei yang dilakukan oleh pihak lain, atau data yang dihasilkan dalam penelitian sebelumnya.<sup>26</sup> Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah dokumen-dokumen yang mendukung penelitian yang

<sup>25</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), hlm. 42.

<sup>26</sup> S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 144.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ada di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, potret sarana dan prasarana yang ada di kantor tersebut, serta skripsi dan jurnal yang mendukung penelitian ini.

### c. Unit Analisis Data

Unit analisis, atau yang dapat disebut juga sebagai satuan analisis, mengacu pada entitas yang sedang diinvestigasi, termasuk objek, individu, kelompok, dan organisasi, baik dalam konteks pemerintahan, sektor swasta, maupun dalam kelompok individu.<sup>27</sup> Untuk penelitian kualitatif ini, unit analisis diperoleh melalui informasi yang diperoleh dari wawancara dengan sumber data yang juga dikenal sebagai informan. Informan tersebut terdiri dari sejumlah subjek yang membentuk satu kesatuan analisis. Penentuan informan ini didasarkan pada teknik *sampling* yang digunakan dalam metode penelitian yang dipilih. Dalam penelitian kualitatif, tidak ada penggunaan sampel acak, sehingga penentuan informan dilakukan berdasarkan hubungan individu dengan objek penelitian yang akan diteliti. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat menentukan jumlah informan yang akan diwawancarai berdasarkan tingkat keterlibatan mereka dengan objek penelitian.

Salah satu metode *sampling* yang sesuai untuk digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* atau teknik *sampling non random*. Dalam teknik pengambilan sampel ini, sumber data dipilih

<sup>27</sup> Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, ed. Irfan Harmain (Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2023), hlm. 42.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berdasarkan pertimbangan tertentu karena tidak semua sumber data memenuhi kriteria yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti. Pertimbangan yang dimaksud adalah memilih sampel (informan) yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang luas tentang masalah yang sedang diteliti berdasarkan fenomena yang diteliti.<sup>28</sup> Adapun unit analisis data dalam penelitian ini yang dimana Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi sebagai objek penelitiannya, ialah terbagi dalam unit analisis sebagai berikut:

- 1) Kepala Bidang Pelayanan Hukum
- 2) Kepala Bidang Hak Asasi Manusia
- 3) Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum
- 4) Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM
- 5) Analis Hukum dan HAM
- 6) Masyarakat yang Menggunakan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi.

#### 4. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi adalah metode atau cara-cara menganalisis dan mengadakan pencacatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R n D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 246

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode ini digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan dilapangan agar peneliti memperoleh gambaran yang luas tentang permasalahan yang diteliti. Aspek yang diamati dalam observasi meliputi gambaran lokasi penelitian, lingkungan fisik pada umumnya, unit bantuan, proses kegiatan dalam pelaksanaan bantuan, pelaksana program dan fasilitas atau sarana lainnya yang terkait.<sup>29</sup>

#### b. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi pengumpulan sumber data yang utama. Sebagian besar data diperoleh melalui wawancara. Teknik ini juga dapat dijelaskan sebagai cara untuk mendapatkan data dengan berinteraksi langsung dan bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini, digunakan wawancara mendalam secara terstruktur, yakni wawancara yang diarahkan sesuai dengan materi penelitian yang diinginkan dengan mengacu pada panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Dalam wawancara terstruktur, peneliti menggunakan serangkaian pertanyaan standar yang relevan dengan materi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

<sup>29</sup> Basrowi and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 79.

<sup>30</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 198

penelitian yang ingin dikumpulkan. Pendekatan ini bermanfaat untuk mengumpulkan data yang sudah ada dalam bentuk catatan atau dokumen. Wawancara terstruktur berperan sebagai penunjang dan pelengkap untuk data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam.<sup>31</sup>

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu. sebagian besar data yang tersedia adalah bentuk surat-surat, catatan tertulis, kenang-kenangan, laporan, foto, dan sebagainya. Dalam konteks penelitian kualitatif, dokumentasi merujuk pada kegiatan mencatat, merekam, dan mengumpulkan beragam informasi yang dihasilkan selama proses penelitian.<sup>32</sup>

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga dapat dikembangkan dan dievaluasi. Analisis data adalah proses mencari dan meringkas data yang diperoleh dari wawancara dan sumber lain secara sistematis sehingga data dapat dengan mudah dipahami dan ditarik kesimpulan sehingga masyarakat dapat memahami informasi tersebut dengan mudah.<sup>33</sup> Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini ialah terjabarkan sebagai berikut:

<sup>31</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 69.

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm. 198

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R n D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### a. Reduksi Data

Proses reduksi data dalam penelitian melibatkan upaya peneliti dalam memilih dan memilah data yang relevan agar dapat disajikan. Ini mencakup transkripsi data wawancara yang telah direkam, dengan tujuan membantu peneliti dalam memilih data yang tepat untuk dianalisis. Dalam konteks ini, pengurangan data berarti mengidentifikasi dan mengambil data yang dianggap penting untuk analisis.

### b. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan penggunaan deskripsi yang mudah dipahami, terperinci, komprehensif, dan terintegrasi untuk memberikan dasar dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya dalam menarik kesimpulan dari data yang tersedia. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti ringkasan naratif, grafik, hubungan antara kategori, bagan alir, dan metode lainnya. Dengan menghadirkan data secara visual, ini akan mempermudah pemahaman tentang apa yang terjadi dan membantu dalam merencanakan langkah-langkah berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.<sup>34</sup>

### c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil akhir dari sebuah penelitian yang dirumuskan sesuai dengan tujuan penelitian tersebut. Penarikan kesimpulan yang efektif merupakan jawaban terhadap perumusan masalah

<sup>34</sup> H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum & Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 51-52.

atau pertanyaan penelitian. Dalam penarikan kesimpulan, secara singkat dan padat diungkapkan apakah hipotesis terbukti benar atau tidak. Penarikan kesimpulan harus didasarkan pada bukti yang kuat agar memiliki kepercayaan yang tinggi. Penarikan kesimpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, serta temuan yang telah diinterpretasikan dan dibahas dalam penelitian.<sup>35</sup>

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bermanfaat dalam memberikan deskripsi yang jelas dan terkait secara langsung dengan inti permasalahan. Oleh karena itu, skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, sistematika penulisan, dan jadwal penelitian.

### **BAB II : KERANGKA TEORI**

Membahas tentang teori-teori terkait penelitian yang dibahas, mulai dari maksud pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, pelayanan publik berbasis HAM, implementasi kebijakan publik, serta pembahasan tentang konsep peraturan.

<sup>35</sup> H. Ishaq, *Metode Penelitian Hukum & Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### **BAB III : GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis memaparkan gambaran umum mengenai profil Kemenkumham Provinsi Jambi, baik itu dari segi sejarah, visi dan misi, logo dan struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi kelembagaan, tata nilai, serta divisi pelaksanaan tugas yang ada di dalamnya.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini diuraikan hasil objek penelitian, dan pembahasan dari objek penelitian tersebut.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi penutupan dengan kesimpulan, saran, daftar pustaka, lampiran, dan *curriculum vitae*. Kesimpulan didasarkan pada pembuktian dan uraian terdahulu yang berkaitan dengan pokok masalah, bukan sekadar sebuah ringkasan, melainkan jawaban dari masalah berdasarkan data yang diperoleh.

#### **E. Jadwal Penelitian**

Untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian di lapangan, penulis menyusun rencana penelitian secara sistematis yang direpresentasikan dalam tabel jadwal penelitian sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



**Tabel 1**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2022				Tahun 2023																											
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul			✓																													
2	Pembuatan Proposal					✓	✓																										
3	Perbaikan Proposal dan Seminar									✓	✓			✓																			
4	Surat Izin Riset																	✓															
5	Pengumpulan Data																					✓	✓										
6	Pengolahan dan Analisis Data																					✓	✓	✓									
7	Pembuatan Laporan																									✓	✓						
8	Bimbingan dan Perbaikan																																
9	Agenda dan Ujian Skripsi																																
10	Perbaikan dan Penjilidan																																

## BAB II

### KERANGKA TEORI

Kerangka teori ini adalah gambaran singkat dari suatu teori yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Teori itu sendiri adalah serangkaian pernyataan sistematis yang bersifat abstrak mengenai subjek tertentu. Subjek tersebut bisa berupa pemikiran, pendapat, nilai-nilai, norma-norma, pranata-pranata sosial, peristiwa-peristiwa, dan perilaku manusia. Kerangka teori merupakan deskripsi singkat mengenai teori yang akan digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian.<sup>36</sup> Adapun kerangka teori yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah terjabarkan sebagai berikut:

#### A. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yakni perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association* seperti dikutip oleh Donald, menyatakan bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut-

<sup>36</sup> Sayuti, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, ed. Irfan Harmain (Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2023), hlm. 21.



*Lovelock*, menyatakan pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan 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. Dari beberapa pengertian tersebut dapat ditarik garis besar bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Kemudian jika ditambah publik itu berarti pelayanan yang sifatnya menyiapkan dan mengurus berbagai kepentingan tersebut tercakup secara khalayak ramai/umum.

Pelayanan publik sendiri berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1, pengertian pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 10-11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Jika merujuk kepada pendapat para ahli perihal maksud pelayanan publik, terdapat beberapa uraian yang bervariasi namun tetap merujuk pada intisari yang sama. Dimana pelayanan publik menurut pakar Sado Wasistiano, menyatakan bahwa pelayanan publik tersebut merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.<sup>38</sup> Sementara itu menurut pakar Harbani Pasolong, pelayanan publik itu adalah setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sehimpunan manusia yang mempunyai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lalu menurut pakar Sinambela, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dimana negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>39</sup>

Dari penjelasan di atas dapat pula dijabarkan bahwasanya pelayanan publik tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan normal tergantung dengan seberapa baik koordinasi yang dipadukan oleh para pemangku kepentingan yang ada (terutama pihak pemerintah) di dalamnya ketika menjalankan operasional publik yang sudah ditata terlebih dahulu. Koordinasi para pemangku

<sup>38</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 12

<sup>39</sup> Muslimin B. Putra, "Mengenai Pelayanan Publik," *Ombudsman*, Mei 31, 2023, diakses pukul 19.01 WIB, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kepentingan ini setidaknya punya pembagian unsur penting yang berperan besar di dalamnya. Adapun pelayanan publik secara garis besar memiliki tiga unsur penting yang ada di dalamnya menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009. Dimana *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, *unsur kedua*, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Koordinasi antara ketiga unsur penting di atas tentunya dimaksudkan untuk meraih tujuan yang telah dicanangkan sebelumnya berupa tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Tujuan dari Pelayanan Publik sendiri yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pemberian pelayanan publik (terutama dari aparatur pemerintah) kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.<sup>40</sup>

Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya

<sup>40</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 13 & 17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Itulah sebabnya menurut Siagian, aparat pemerintah menyelenggarakan “pelayanan publik” dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah “abdi masyarakat.” Bahkan sesungguhnya, fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah merupakan bagian dari pelayanan publik juga.<sup>41</sup>

## B. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas sendiri merupakan suatu dasar, pedoman atau sesuatu yang dianggap kebenaran, yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi pegangan.<sup>42</sup> Di dalam menjalankan pelaksanaan pelayanan publiknya, tentu para aparat pemerintah memiliki asas tersendiri yang dijadikan sebagai pedoman dalam keberlangsungan kinerjanya di lapangan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 diantaranya sebagai berikut:

1. Transparansi, dimana ia bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, dimana ia dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

<sup>41</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 17

<sup>42</sup> Admin Nanggulan, “Azas Pemerintahan Daerah,” Kapanewon Nanggulan, Mei 31, 2023, diakses pukul 19.20 WIB, <https://nanggulan.kulonprogokab.go.id/detil/842/azas-pemerintahan-daerah-sebuah-artikel-yang-ditulis--jawatan-praja-kapanewon-nanggulan/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

3. Kondisional, dimana ia sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, dimana ia mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, dimana ia tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, dimana ia pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan 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, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>43</sup>

### C Pelayanan Publik Berbasis HAM

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

<sup>43</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 24-25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Teknis di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Pada hakikatnya segala pelayanan yang ada dilandasi oleh Hak Asasi Manusia itu sendiri karena secara komprehensif hak tersebut merupakan hak mutlak yang sangat dijunjung tinggi dalam kehidupan ini. Itu disebabkan karena secara konseptual, hak asasi manusia dapat dilandaskan pada keyakinan bahwa hak tersebut "dianugerahkan secara alamiah" oleh alam semesta, Tuhan, atau nalar. Hak Asasi Manusia (HAM) adalah hak-hak yang dimiliki manusia semata-mata karena ia manusia. Umat manusia memilikinya bukan karena diberikan kepadanya oleh masyarakat atau berdasarkan hukum positif, melainkan semata-mata berdasarkan martabatnya sebagai manusia. Dalam konteks ini, meskipun setiap individu lahir dengan perbedaan warna kulit, jenis kelamin, bahasa, budaya, dan kewarganegaraan, mereka tetap memiliki hak-hak tersebut. Hak-hak ini memiliki sifat universal, yang berarti bahwa tidak peduli seberapa buruk perlakuan yang dialami seseorang atau betapa kejamnya perlakuan terhadap mereka, mereka tetap manusia dan hak-hak mereka tidak bisa dihapuskan. Maka dari hal tersebutlah yang membuat Hak Asasi Manusia (HAM) sangatlah dilestarikan, dijaga dan dikondisikan dengan sewajar mungkin karena ia melekat pada diri makhluk insani ini.<sup>44</sup>

Dari konteks tersebutlah maka Hak Asasi Manusia (HAM) dibawa dan disebarluaskan pada pendekatan umum yang lazim dipergunakan oleh manusia pada kehidupan sehari-harinya, termasuk dalam pelayanan publik tersebut.

<sup>44</sup> Repository UIN Banten, "Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia," Repository UIN Banten, Mei 31, 2023, diakses pukul 22.30 WIB, <https://repository.uinbanten.ac.id/8119/4/BAB%20II/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Pelayanan publik berbasis HAM bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Hukum dan HAM, yang selain berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan juga harus berpedoman pada prinsip-prinsip HAM, mulai dari prinsip kepastian hukum, partisipatif, kesamaan hak, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan dan akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, dan anak-anak), kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan, dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada warga masyarakat.<sup>45</sup>

Di dalam pelayanan publik berbasis HAM (P2HAM), terdapat lima kriteria dalam P2HAM yang tertuang dalam Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022, yakni akseibilitas dan ketersediaan sarana prasarana atau fasilitas, ketersediaan sumber daya manusia/petugas, kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan, inovasi pelayanan publik, serta integritas. Kriteria-kriteria tersebut dipadukan secara sistematis dan terukur secara lurus agar bisa diimplementasikan dengan baik kepada masyarakat melalui sektor pelayanan publik yang ada, dimana hal tersebut tentunya digaris bawahi oleh prinsip HAM itu sendiri, karena prinsip HAM adalah hal-hal yang menjadi dasar dari teori dan konsep HAM yang harus diaplikasikan dalam setiap kebijakan. Prinsip HAM tersebut secara penjabarannya ialah sebagai berikut:

<sup>45</sup> Repository UIN Banten, "Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia," Repository UIN Banten, Mei 31, 2023, diakses pukul 22.30 WIB, <https://repository.uinbanten.ac.id/8119/4/BAB%20II/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



1. Universal, yaitu pelayanan yang diberikan berlaku umum;
2. Kesetaraan, yaitu pelayanan yang tidak membedakan status sosial, agama, suku, jenis kelamin, bahasa, pandangan politik, kewarganegaraan, dan kedisabilitasan;
3. Martabat manusia, yaitu setiap individu patut untuk dihargai dan dijunjung tinggi;
4. Tidak dapat direnggut, yaitu pelayanan yang diberikan tidak dapat dicabut, diserahkan, atau dipindahkan;
5. Tidak dapat dipisah-pisahkan, yaitu pelayanan yang diberikan harus merupakan satu kesatuan yang utuh;
6. Saling bergantung, yaitu pemenuhan suatu layanan yang diberikan saling bergantung pada pemenuhan layanan lainnya, begitu juga apabila terjadi tidak terpenuhinya suatu layanan akan mengganggu hilangnya pemenuhan layanan lainnya;
7. Tanggung jawab, yaitu pelayanan yang memenuhi P5HAM merupakan tanggung jawab negara terutama pemerintah.<sup>46</sup>

#### D. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi secara sederhana diartikan pelaksanaan atau penerapan. implementasi juga diartikan sebagai perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.<sup>47</sup> Implementasi mudahnya diartikan sebagai pelaksanaan.

<sup>46</sup> RI, "Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM," diakses pukul 19.45 WIB.

<sup>47</sup> Usman Sunyoto, *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), hlm. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Implementasi berarti suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak. Dampak tersebut bisa positif atau negatif tergantung hasil empiris di lapangan. Implementasi juga merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, *Pertama* persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. *Kedua*, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. *Ketiga*, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat. Implementasi sendiri memiliki indikator (tolak ukur) di dalamnya, yakni tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.<sup>48</sup>

Istilah kebijakan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris "*policy*" yang dibedakan dari kata kebijaksanaan (*wisdom*) maupun kebajikan (*virtues*). Menurut Irfan Islamy, kebijaksanaan berasal dari kata "*wisdom*" adalah tindakan yang memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih jauh dan mendalam. Sementara kebijakan adalah tindakan mencakup aturan-aturan yang terdapat didalam suatu kebijaksanaan. M. Solly Lubis mengatakan *wisdom* dalam arti kebijaksanaan atau kearifan adalah pemikiran/pertimbangan yang mendalam

<sup>48</sup> Syaukani dkk., *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), hlm. 295.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



untuk menjadi dasar (landasan) bagi perumusan kebijakan. Kebijakan (*policy*) adalah seperangkat keputusan yang diambil oleh pelaku-pelaku politik dalam rangka memilih tujuan dan cara untuk pencapaian tujuan. Kebijakan dari segi pengertian umum ialah suatu program kegiatan, nilai, taktik dan strategi yang dipilih oleh seorang atau sekelompok orang dan dapat dilaksanakan serta berpengaruh terhadap sejumlah besar orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu.<sup>49</sup>

Berdasarkan penjelasan beberapa pernyataan mengenai implementasi dan kebijakan di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah pelaksanaan suatu program yang ditujukan kepada khalayak umum, di mana masyarakat menjadi objeknya. Dalam implementasi kebijakan publik tersebut, terdapat elemen-elemen penting yang mendukung proses implementasi tersebut. *Pertama*, adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan. *Kedua*, kelompok target yang merupakan kelompok masyarakat yang dituju dan diharapkan akan menerima manfaat, perubahan, atau peningkatan dari program tersebut. *Ketiga*, ada pihak pelaksana (implementor) yang bertanggung jawab, baik dalam bentuk organisasi maupun individu, untuk melaksanakan dan mengawasi proses implementasi tersebut.<sup>50</sup>

Unsur-unsur yang ada di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam implementasi kebijakan publik tersebut harus terpadu secara efektif dan

<sup>49</sup> Admin Universitas Pattimura, "Bahan Ajar: Pengertian Kebijakan Pemerintah," Repository Unpatti, Mei 31, 2023, diakses pukul 19.30 WIB, <https://adm.fisip.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/10/Bahan-Ajar-Kebijakan-Pemerintahan/>.

<sup>50</sup> SurMeiadi Nyoman, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah* (Jakarta: Citra Utama, 2005), hlm. 79.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

terorganisir secara hati-hati demi menunjang tindakan-tindakan yang perlu dicetuskan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut di lapangan. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.<sup>51</sup>

Implementasi memiliki penjelasan yang beragam, apalagi menyangkut tentang kebijakan publik itu sendiri. Jika dikaitkan dengan teori khusus, implementasi memiliki kriteria yang unik. Kriteria yang unik ini punya kemas dan pendalaman yang berbeda jika kita kaitkan dengan pemaparan model teori tersebut dari beberapa ahli pakar. Adapun teori implementasi berdasarkan ahli pakar tersebut terpaparkan sebagai berikut:

### 1. Teori Implementasi Menurut Brian W. Hoogwood dan Lewis A. Gunn

Teori ini menawarkan model untuk melakukan implementasi dengan memenuhi beberapa syarat, diantaranya:

- a. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius. Terkadang beberapa kendala/hambatan pada saat implementasi kebijakan seringkali berada diluar kendali para administrator, sebab hambatan-hambatan itu memang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>51</sup> Budi Winarno, *Implementasi Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008). Hlm. 146-147

- diluar jangkauan wewenang kebijakan dari badan pelaksana. Hambatan-hambatan tersebut diantaranya mungkin bersifat fisik maupun politis.
- b. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumberdaya yang cukup memadai.
  - c. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar memadai. setiap tahapan proses implementasi perpaduan diantara sumber-sumber tersebut harus dapat disediakan. Dalam prakteknya implementasi program yang memerlukan perpaduan antara dana, tenaga kerja dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan program harus dapat disiapkan secara serentak.<sup>52</sup>
  - d. Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan sebab akibat yang andal.
  - e. Hubungan sebab-akibat bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
  - f. Hubungan saling ketergantungan harus kecil, jika memang ada hubungan ketergantungan dengan lembaga lain harus bersifat kecil.
  - g. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
  - h. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
  - i. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Syarat ini mengharuskan adanya komunikasi dan koordinasi yang sempurna diantara berbagai unsur atau badan yang terlibat dalam program.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>52</sup> Abdi Projo, "Model-Model Implementasi Kebijakan," Mei 31, 2023, diakses pukul 19.45 WIB, 43<http://abdiprojo.blogspot.co.id/2022/model-model-impementasikebijaka05.html>.

- j. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.<sup>53</sup>

## 2. Teori Implementasi Menurut Van Mettern dan Van Horn

Model implementasi Van Meter dan Van Horn adalah model implementasi klasik yakni model yang diperkenalkan pada tahun 1975. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik. Model implementasi Van Meter dan Van Horn Menawarkan model implementasi dengan memenuhi enam variabel diantaranya:

- a. Standard dan sasaran kebijakaan harus jelas dan terukur, sehingga tidak menimbulkan interpretasi<sup>31</sup> yang dapat menyebabkan terjadinya konflik di antara para agen implementasi.
- b. Kebijakan perlu didukung oleh sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.
- c. Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas dalam berbagai kasus, implementasi sebuah program terkadang perlu didukung dan dikoordinasikan dengan instansi lain agar tercapai keberhasilan yang diinginkan.
- d. Karakteristik agen pelaksana sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan. Termasuk didalamnya karateristik para partisipan yakni mendukung atau

<sup>53</sup> Abdi Projo, "Model-Model Implementasi Kebijakan," Mei 31, 2023, diakses pukul 19.45 WIB, 43<http://abdiprojo.blogspot.co.id/2022/model-model-impementasikebijaka05.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



- menolak, kemudian juga bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.
- e. Kondisi sosial, ekonomi dan politik Kondisi sosial, ekonomi dan politik mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan.<sup>54</sup>
  - f. Disposisi implementor mencakup tiga hal penting yaitu respons implementor terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi, kognisi yang pemahamannya terhadap kebijakan dan kemauannya untuk melaksanakan kebijakan, serta intensitas disposisi, dimana implementor yang dimiliki oleh implementor.

### 3. Teori Implementasi Menurut George C. Edwards

Menurut Edwards, implementasi dipengaruhi oleh empat jenis nilai yang berbeda, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat jenis nilai ini saling terkait satu sama lain.<sup>55</sup> Dimulai dari “komunikasi” yang dimana menurut Edwards, Keberhasilan implementasi mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan dan apa yang menjadi tujuan serta sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target grup) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran tersebut, maka

<sup>54</sup> Ematur Bongs, “Model Implementasi Van Meter dan Van Horn,” Mei 31, 2023, diakses pukul 20.15 WIB, <http://ematurbongs.blogspot.co.id/2022/model-implementasi-van-meter-dan-van.html>.

<sup>55</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dari itu komunikasi harus bersifat transparan dan arahnya jelas dari apa yang akan dituju.

Selanjutnya, terdapat aspek “sumber daya” yang menurut Edwards, meskipun tujuan yang akan diimplementasikan telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, implementasi tidak akan efektif jika implementor kekurangan sumber daya yang diperlukan. Sumber daya ini dapat berupa sumber daya manusia, yaitu kompetensi implementor, dan sumber daya finansial. Sumber daya merupakan faktor penting dalam implementasi, bahkan dalam implementasi kebijakan. Tanpa sumber daya yang cukup, kebijakan hanya akan menjadi dokumen yang terdapat di atas kertas.<sup>56</sup>

Selanjutnya ada “disposisi” yang dimana menurut Edwards, Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan. Sehingga dari sudut

<sup>56</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 182



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pandang Edwards, disposisi yang tidak cacat menjadi faktor penting lancarnya implementasi dalam suatu ranah pemerintahan, salah satu contohnya ialah kebijakan.

Terakhir ada “struktur birokrasi” dimana menurut Edwards, struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan (salah satu contohnya ialah kebijakan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan tersebut. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap birokrasi adalah adanya standar operasional perusahaan. Hal ini menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur birokrasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel, sehingga hal semacam ini perlu diperhatikan dengan secara seksama.<sup>57</sup>

Dari beberapa penjelasan teori dari para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi itu memiliki sumbangsi yang komprehensif, artinya makna dari implementasi ini akan tetap selaras dengan konsep yang menjadi atribut pendukungnya. Jika dikaitkan dalam penelitian ini, atribut pendukung dari implementasi sendiri berpusat pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM sebagai kriteria pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip HAM dan peraturan Perundang-undangan dalam rangka pemenuhan HAM baik hak sipil dan

<sup>57</sup> Budi Winarno, *Kebijakan Publik* (Jakarta: PT. Buku Kita, 2008), hlm. 183



politik maupun hak ekonomi, sosial, dan budaya, serta hak kelompok rentan, yang dimana ditemukan adanya pihak berkuasa yang berwenang atau birokrasi yang mengandalkan komunikasi sebagai penggerak umum dalam implementasi yang sasarannya akan menciptakan suatu kondisi sosial yang diukur berdasarkan baik atau tidaknya hasil implementasi kebijakan tersebut.<sup>58</sup>

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

### E. Peraturan

Pada pembahasan sebelumnya, ditemukan bahwa implementasi tersebut memiliki kaitan yang beragam, salah satunya dalam hal ini ialah tentang kebijakan. Berbicara mengenai kebijakan tentunya tidak afdol jika tidak ditelusuri dengan konsep “peraturan” karena kebijakan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan jika diatur pula dengan baik atau sistematis.

Peraturan sendiri identik dengan hukum, karena hukum sendiri adalah peraturan yang berupa norma dan sanksi yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan, dan mencegah terjadinya kekacauan. Karena peraturan identik dengan hukum maka muncul sangkut paut lain berkaitan dengannya berupa undang-undang, sebagaimana halnya Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM yang ada di dalam penelitian ini, dimana peraturan tersebut mengandung struktur bab dan pasal yang turut serta secara

<sup>58</sup> Kesimpulan Penulis dari Pemahaman Kajian Teori Implementasi Menurut Para Ahli

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berkesinambungan. Hal ini sangat identik dengan struktur perundang-undangan, sehingga sering kali kita kenal dengan istilah peraturan perundang-undangan.<sup>59</sup>

Menurut teori peraturan perundang-undangan Sajipto Raharjo, peraturan perundang-undangan memiliki beberapa ciri yang dapat dijelaskan. *Pertama*, peraturan tersebut bersifat umum dan komprehensif, berlawanan dengan sifat khusus dan terbatas. *Kedua*, peraturan tersebut bersifat universal, yang berarti dibentuk untuk menghadapi peristiwa-peristiwa masa depan yang belum memiliki bentuk konkret. Oleh karena itu, peraturan tersebut tidak dapat dirumuskan hanya untuk menghadapi peristiwa tertentu saja. *Ketiga*, umumnya peraturan perundang-undangan mencakup klausul yang memungkinkan dilakukannya peninjauan kembali.<sup>60</sup>

Lalu menurut teori Burkhardt Krems, bahwa salah satu bagian besar dari ilmu peraturan perundang-undangan yaitu adalah teori perundang-undangan (*Gestzgebungstheorie*) yang berorientasi pada mencari kejelasan dan kejernihan makna atau pengertian yang bersifat kognitif. Proses kejelasan dan kejernihan makna dari suatu peraturan perundang-undangan dipengaruhi oleh proses pembentukan peraturan perundang-undangan pembentukan peraturan perundang-undangan merupakan salah satu proses pembangunan hukum, di samping penerapan, penegakan hukum, dan pemahaman mengenai hukum. Sebagaimana diketahui bersama bahwa pembangunan hukum yang dilaksanakan

<sup>59</sup> JDIH DPRD, "Pengertian Hukum," Mei 31, 2023, diakses pukul 20.28 WIB, <https://jdih-dprd.bangkaselatankab.go.id/publikasi/detail/2-pengertian-hukum/>.

<sup>60</sup> Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Yogyakarta: PT. Citra Aditya, 2004), hlm. 25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

secara komprehensif mencakup substansi hukum atau disebut isi dari peraturan perundangan-undangan. Oleh karena itu, agar perundang-undangan yang dihasilkan dapat mencerminkan kualitas yang baik sebagai produk hukum, maka perlu memahami beberapa dasar landasan dari pembentukan peraturan perundang-undangan antara lain sebagai berikut:

### 1. Landasan Filosofis

Landasan filosofis menunjukkan bahwa peraturan yang dibuat mempertimbangkan pandangan hidup, kesadaran, dan visi hukum yang meliputi aspek spiritual serta falsafah bangsa Indonesia yang berakar pada Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.<sup>61</sup>

### 2. Landasan Yuridis

Landasan Yuridis menggambarkan bahwa peraturan yang dibentuk untuk mengatasi permasalahan hukum atau mengisi kekosongan hukum dengan mempertimbangkan aturan yang telah ada, yang akan diubah, atau yang akan dicabut guna menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat. Secara formal landasan yuridis yang memberikan kewenangan bagi lembaga untuk membuat peraturan tertentu, secara material, landasan yuridis segi isi atau materi sebagai dasar hukum untuk mengatur hal-hal tertentu. Sedangkan dari segi teknis, landasan yuridis yang memberikan

<sup>61</sup> M. Khozim, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu sosial* (Bandung: Nusa Media, 2009), hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kewenangan bagi lembaga untuk membentuk peraturan tertentu mengenai tata cara pembentukan undang-undang atau peraturan menteri sekalipun.<sup>62</sup>

### 3. Landasan Sosiologis

Landasan sosiologis menyatakan bahwa peraturan yang dihasilkan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek. Suatu peraturan hukum dianggap memiliki dasar sosiologis ketika ketentuan-ketentuannya sesuai dengan pandangan umum atau kesadaran kolektif masyarakat. Ini merupakan faktor penting dalam menjaga agar peraturan hukum yang dibuat dihormati dan tidak hanya menjadi hukum yang tidak berarti. Dengan dasar sosiologis, diharapkan bahwa suatu peraturan perundang-undangan yang diciptakan akan diterima oleh masyarakat secara alami dan tanpa paksaan. Peraturan perundang-undangan yang diterima dengan cara yang normal akan efektif dalam pelaksanaannya dan tidak membutuhkan banyak upaya institusional untuk dijalankan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian yang mendalam dalam pembuatan peraturan dengan intensitas yang tinggi, sambil tetap memperhatikan penelitian empiris di lapangan, agar peraturan tersebut dapat diterima dengan baik. Selain itu, peraturan itu sendiri memiliki indikator, seperti pengetahuan tentang peraturan, pemahaman terhadap peraturan, sikap terhadap peraturan, dan perilaku terhadap peraturan tersebut.

<sup>62</sup> M. Khozim, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu sosial* (Bandung: Nusa Media, 2009), hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### BAB III

## GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

### A. Sejarah Kemenkumham Provinsi Jambi

Sejarah berdirinya Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) Provinsi Jambi tak terlepas dari awal berdirinya Kemenkumham pusat atau biasa disebut dengan Kemenkumham RI. Kemenkumham RI yang biasa membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia ini pertama kali berdiri pada tanggal 19 Agustus 1945 dengan nama Departemen Kehakiman. Lambat laun dengan perkembangan sistematis hukum dan tatanan kehidupan di Indonesia, Departemen Kehakiman mengalami beberapa pergantian nama mulai dari Departemen Hukum dan Perundang-undangan sekitaran tahun 1999-2001, Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia sekitaran tahun 2001-2004, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia sekitaran tahun 2004-2009, hingga menjadi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sekitaran tahun 2009 hingga sekarang. Di dalam siklus perkembangan dan pergantian tersebut, Kemenkumham tentunya telah menyebarkan jati diri mereka ke pelosok Negeri pada setiap Provinsi sebagai bentuk dari penegakan asas otonomi daerah, tak terkecuali ke Provinsi Jambi.<sup>63</sup>

Kemenkumham Provinsi Jambi awalnya merupakan bagian dari Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Selatan berdasarkan keputusan-

<sup>63</sup> Kemenkumham, "Sejarah Kemenkumham RI," [kemenkumham.go.id](https://kemenkumham.go.id/profil/tentang-kemenkumham-ri/sejarah-kemenkumham-ri), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.40 WIB, <https://kemenkumham.go.id/profil/tentang-kemenkumham-ri/sejarah-kemenkumham-ri>.

Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: M-04.PR.07.10 Tahun 1982 tentang pembentukan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia pada waktu itu. Lalu setelahnya, keluar keputusan baru dari Menteri Kehakiman RI Nomor: M-06-PR.07.02 Tahun 1984 tentang dibentuknya Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jambi dengan klasifikasi tipe b yang difungsikan sejak tahun 1985. Sejak saat itulah Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Jambi tidak menyatu lagi dengan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Selatan dan mulai beroperasi secara independen kala itu.

Bermulanya, Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi terletak dan menggunakan bekas Gedung Kantor Imigrasi di Jalan Arif Rahman Hakim, Telanaipura Jambi, dimana pada saat itu juga Kantor Imigrasi Jambi telah menempati Gedung di Jalan Sam Ratulangi, Pasar Kota Jambi. Lalu dengan seiringnya perjalanan, Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi sekarang berada di Jalan Kapten Sudjono, Kota Baru, Jambi dengan Kode Pos: 36128. Para pegawai yang ada dikala Kantor Wilayah ini beroperasi pertama kali berasal dari Lembaga Pemasarakatan Jambi. Saat ini Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi membawahi dan mengkoordinir 17 Unit Pelaksana Teknis, yang terdiri dari 10 Lembaga Pemasarakatan, 1 Rumah Tahanan, 2 Balai Pemasarakatan, 1 Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara, dan 3 Kantor Imigrasi.<sup>64</sup>

<sup>64</sup> Kemenkumham, "Sekilas tentang Kantor Wilayah Kemenkumham Jambi," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.42 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



## B. Visi dan Misi Kemenkumham Provinsi Jambi

Adapun Visi dari Kemenkumham Provinsi Jambi ialah “Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang andal, profesional, inovatif, dan berintegritas dalam pelayanan kepada Presiden dan Wakil Presiden untuk mewujudkan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden yakni Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.”<sup>65</sup>

Sedangkan Misi dari Kemenkumham Provinsi Jambi ialah mengacu pada Misi Presiden dan Wakil Presiden Nomor 6 yaitu penegakan sistem hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya, kemudian Misi Nomor 7 yaitu perlindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada setiap warga negara, dan terakhir ada Misi Nomor 8 yaitu pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, dan terpercaya. Ketiga Misi tersebut dikumpulkan, ditarik garis besarnya, lalu kemudian dijabarkan menjadi 7 Misi yang dipegang oleh Kemenkumham itu sendiri, yakni sebagai berikut:

1. Membentuk peraturan perundang-undangan yang berkualitas dan melindungi kepentingan nasional;
2. Menyelenggarakan pelayanan publik di bidang hukum yang berkualitas;
3. Mendukung penegakan hukum di bidang kekayaan intelektual, keimigrasian, administrasi hukum umum, dan pemasyarakatan yang bebas dari korupsi, bermartabat, dan terpercaya;

<sup>65</sup> Kemenkumham, “Visi dan Misi Kemenkumham Provinsi Jambi,” [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/), Mei 17, 2023, diakses pukul 19.50 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

4. Melaksanakan penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan hak asasi manusia yang berkelanjutan;
5. Melaksanakan peningkatan kesadaran hukum masyarakat;
6. Ikut serta menjaga stabilitas keamanan melalui peran keimigrasian dan pemasyarakatan;
7. Melaksanakan tata laksana pemerintahan yang baik melalui reformasi birokrasi dan kelembagaan.<sup>66</sup>

### C. Logo dan Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi

Logo dari instansi Kemenkumham Provinsi Jambi ialah mengacu pada Logo Nasional Kemenkumham, yakni tercantum dalam bentuk gambar sebagai berikut:

**Gambar 1**

#### Logo Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>67</sup>



Sumber: Google Image Kemenkumham

Kemudian mengenai struktur organisasi di Kemenkumham Provinsi Jambi tercantum dalam bentuk struktur gambar sebagai berikut:

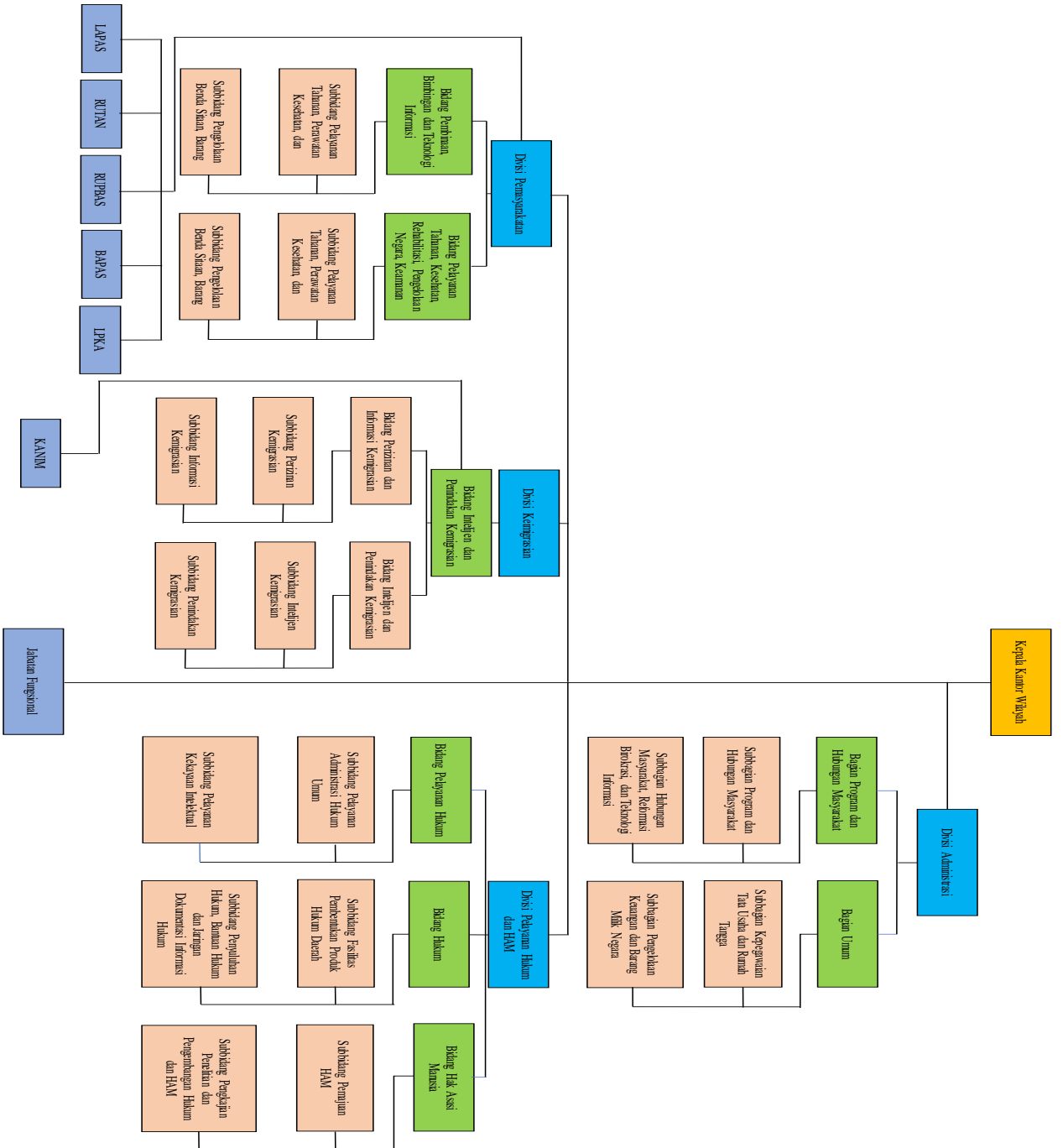
<sup>66</sup> Kemenkumham, "Visi dan Misi Kemenkumham Provinsi Jambi," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/), Mei 17, 2023, diakses pukul 19.55 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.

<sup>67</sup> Google Image, "Logo Kemenkumham," Google, Mei 18, 2023, diakses pukul 19.05 WIB, [https://googleimage.com/logo\\_KemenkumHAM.png/](https://googleimage.com/logo_KemenkumHAM.png/).



Gambar 2

Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>68</sup>



Sumber: Website Kemenkumham Provinsi Jambi

<sup>68</sup> Kemenkumham, "Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi," Kemenkumham.go.id, Mei 17, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

- Hak Cipta Di
1. Dilarang m
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi!

## D. Tugas Pokok dan Fungsi Kemenkumham Provinsi Jambi

Kemenkumham Provinsi Jambi mempunyai tugas pokok dan fungsi yang telah diatur sebelumnya. Adapun tugas pokok dari Kemenkumham Provinsi Jambi mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM dan Perundang-undangan, dimana tugas pokok dan fungsi tersebut disebarluaskan dan wajib diikuti oleh Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham di setiap Provinsi. Kemudian untuk menjalankan tugas tersebut, Kemenkumham di setiap Kantor Wilayah (Kanwil) perlu melaksanakan berbagai fungsi yang juga telah ditetapkan dan diatur sebelumnya. Adapun fungsi yang dijalankan oleh Kemenkumham ialah terjabarkan dalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian program, dan pelaporan;
2. Pelaksanaan pelayanan di bidang administrasi hukum umum, hak kekayaan intelektual, dan pemberian informasi hukum;
3. Implementasi fasilitasi perancangan produk hukum daerah, pengembangan budaya hukum dan penyuluhan hukum, serta konsultasi dan bantuan hukum;
4. Pengoordinasian implementasi operasional unit pelaksana teknis di lingkungan Kemenkumham di bidang keimigrasian dan bidang masyarakat;
5. Penguatan dan pelayanan hak asasi manusia sebagai rangka perwujudan penghormatan, pemenuhan, pemajuan, perlindungan, dan penegakan hak asasi manusia;<sup>69</sup>

<sup>69</sup> Kemenkumham, "Tugas Pokok dan Fungsi Kemenkumham," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/), Mei 17, 2023, diakses pukul 21.00 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/>.

6. Pelaksanaan urusan administrasi di lingkungan Kantor Wilayah.

### **E Tata Nilai di Kemenkumham Provinsi Jambi**

Kemenkumham memiliki suatu prosedur lain yang perlu diikuti sebagai tambahan pedoman dalam melaksanakan kinerjanya di lapangan yang disebut sebagai tata nilai. Tata nilai ini dijunjung tinggi dan sangat perlu diikuti oleh berbagai pihak baik yang ada di Kemenkumham maupun di instansi lain. Tata nilai ini berwujud dalam konsep yang disebut dengan “BerAKHLAK.”

BerAKHLAK merupakan singkatan dari Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Ini merupakan tata kelola nilai terkini yang dikeluarkan untuk para pejabat sipil dan dijadikan sebagai panduan perilaku bagi pejabat tersebut. Konsep ini juga merupakan *Core Values* terbaru yang dikeluarkan Presiden berdasarkan penjabaran dari nilai dasar serta kode etik dan perilaku ASN yang tertuang dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 dan disahkan pada 27 Juli 2021 silam melalui Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* ASN dengan orientasi tujuan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dan penguatan budaya kerja. Tata nilai inilah yang kini dijalankan oleh setiap instansi pemerintahan termasuk Kemenkumham.<sup>70</sup>

<sup>70</sup> Kemenkumham, “Kemenkumham RI Pasti BerAKHLAK,” [Kemenkumham.go.id](https://bhpjakarta.kemenkumham.go.id/index.php/informasi/indeks-berita/524-kemenkumham-ri-pasti-berakhlak/), n.d., Mei 17, 2023, diakses pukul 21.12 WIB, <https://bhpjakarta.kemenkumham.go.id/index.php/informasi/indeks-berita/524-kemenkumham-ri-pasti-berakhlak/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Adapun tata nilai dari “BerAKHLAK” ini terjabarkan dalam beberapa poin sebagai berikut:

### 1. Berorientasi Pelayanan

Terdiri dari:

- a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
- b. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;
- c. Melakukan perbaikan tiada henti.

### 2. Akuntabel

Terdiri dari:

- a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
- b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
- c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.

### 3. Kompeten

Terdiri dari:

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
- b. Membantu orang lain belajar;
- c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.<sup>71</sup>

<sup>71</sup> Kemenkumham, “Visi Misi dan Tata Nilai,” Kemenkumham.go.id, Mei 17, 2023, diakses pukul 21. 15 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### 4. Harmonis

Terdiri dari:

- a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya;
- b. Suka menolong orang lain;
- c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

#### 5. Loyal

Terdiri dari:

- a. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, NKRI serta pemerintahan yang sah;
- b. Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara;
- c. Menjaga rahasia jabatan dan negara.

#### 6. Adaptif

Terdiri dari:

- a. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
- b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
- c. Bertindak proaktif.

#### 7. Kolaboratif

Terdiri dari:

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;<sup>72</sup>

<sup>72</sup> Kemenkumham, "Visi Misi dan Tata Nilai," Kemenkumham.go.id, Mei 17, 2023, diakses pukul 21. 15 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.

- c. Menggerakkan pemanfaatan sebagai sumber daya untuk tujuan bersama.

### **Divisi Pelaksanaan Tugas di Kemenkumham Provinsi Jambi**

Di Kemenkumham sendiri (baik pusat maupun daerah) memiliki beberapa divisi pelaksanaan tugas yang membawahi setiap sub bagian dari instansi tersebut sesuai dengan aturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 30 Tahun 2018 tentang organisasi dan tata kerja Kanwil Kemenkumham. Setiap Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham terdiri dari satu orang Kepala Kantor yang menaungi implementasi tugas dari setiap Kepala Divisi, sebagaimana yang terlihat dari struktur organisasi Kemenkumham pada sub poin sebelumnya di dalam kajian bab penelitian ini. Adapun divisi yang ada di Kemenkumham tersebut ialah sebagai berikut:

1. Divisi Administrasi, yang dimana mempunyai tugas melaksanakan separuh tugas Kantor Wilayah di bidang pembinaan dan dukungan administrasi di area sekitar Kantor Wilayah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal;
2. Divisi Pemasarakatan, yang dimana bertugas membantu Kepala Kantor Wilayah dalam implementasi separuh tugas Kantor Wilayah di bidang Pemasarakatan sesuai dengan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pemasarakatan;<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Kemenkumham, "Sekilas Kantor Wilayah," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.44 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Divisi Keimigrasian, yang dimana bertugas membantu Kepala Kantor Wilayah dalam melaksanakan separuh tugas Kantor Wilayah di bidang keimigrasian sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Imigrasi;
4. Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang dimana bertugas membantu Kepala Kantor Wilayah dalam implementasi separuh tugas Kantor Wilayah di bidang Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan saat ini.<sup>74</sup>

### G. Tata Struktur Kelembagaan Kemenkumham Provinsi Jambi

Selain pelaksanaan tugas yang dikerahkan oleh masing-masing divisi yang telah dijelaskan pada poin sebelumnya. Secara spesifik lagi, terdapat beberapa tata struktur kelembagaan inti yang berkumpul di dalam divisi pelaksanaan tugas Kemenkumham Provinsi Jambi tersebut. Hal tersebut terjabarkan dalam beberapa keterangan sebagai berikut:

#### 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kakanwil Kemenkumham)

Memiliki tugas seperti:

- a. Menjabat sebagai pimpinan tertinggi Kemenkumham di Provinsi Jambi.

<sup>74</sup> Kemenkumham, "Sekilas Kantor Wilayah," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.44 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/>.

- b. Bertanggung jawab atas koordinasi dan pelaksanaan kebijakan Kemenkumham di provinsi tersebut.<sup>75</sup>

## 2. Bidang Pemasyarakatan

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pemasyarakatan di provinsi Jambi, termasuk pengelolaan lembaga pemasyarakatan, napi, dan narapidana.
- b. Mengawasi program rehabilitasi dan reintegrasi sosial bagi warga binaan pemasyarakatan.

## 3. Bidang Pelayanan Hukum dan HAM

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas pelayanan hukum dan hak asasi manusia di Provinsi Jambi.
- b. Melakukan pendampingan hukum, bantuan hukum, dan perlindungan hak asasi manusia bagi masyarakat.

## 4. Bidang Administrasi Hukum Umum

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas administrasi hukum umum di provinsi Jambi, termasuk pendaftaran badan hukum, hak cipta, merek, dan paten.
- b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan hukum umum di provinsi tersebut.

<sup>75</sup> Kemenkumham, “Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi,” [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi), Juli 11, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.



## 5. Bidang Kerja Sama dan Bantuan Hukum

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas kerjasama dengan instansi dan lembaga lain terkait bantuan hukum.
- b. Menyelenggarakan kerjasama dengan advokat, organisasi hukum, dan lembaga pemberi bantuan hukum untuk memberikan pelayanan hukum yang lebih baik.<sup>76</sup>

## 6. Bidang Keimigrasian

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas urusan keimigrasian di Provinsi Jambi.
- b. Melakukan pengawasan terhadap administrasi dan pelayanan keimigrasian, termasuk perizinan, pemeriksaan imigrasi, dan perlindungan hak-hak imigran.

## 7. Bidang Data dan Informasi

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan data dan informasi di Kantor Wilayah.
- b. Menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk kegiatan dan pengambilan keputusan di Kemenkumham Provinsi Jambi.

## 8. Bidang Keuangan

Memiliki tugas seperti:

<sup>76</sup> Kemenkumham, “Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi,” [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi), Juli 11, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan di Kantor Wilayah.
- b. Melakukan perencanaan, penganggaran, dan pengelolaan keuangan yang efisien dan transparan.

## 9. Bidang Pengawasan

Memiliki tugas seperti:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengawasan internal di Kantor Wilayah.
- b. Melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan kinerja unit-unit di bawah Kemenkumham Provinsi Jambi.<sup>77</sup>

## 10. Unit Pelaksanaan Tugas (UPT)

Memiliki tugas seperti:

- a. Terdapat unit-unit pelaksana teknis yang bertugas melaksanakan tugas-tugas tertentu sesuai bidangnya, seperti Lembaga Pemasyarakatan, Rumah Tahanan Negara, dan Kantor Imigrasi.<sup>78</sup>

Beberapa bagian kelembagaan Kemenkumham Provinsi Jambi di atas ialah beberapa lembaga inti yang bertugas menjalankan berbagai program kerja serta pelayanan yang ada dengan menaungi setiap staf atau divisi yang ada di dalamnya. Dan jika kita tinjau secara lebih spesifik lagi, pembagian tata struktur kelembagaan di area kerja Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi tersedia dalam bentuk tabel dengan nama pejabatnya sebagai berikut:

<sup>77</sup> Kemenkumham, "Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi), Juli 11, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

<sup>78</sup> Kemenkumham, "Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

**Tabel 2**

**Nama Pejabat Kemenkumham Provinsi Jambi 2023**

No.	Nama	Jabatan
1.	Drs. Tholib, S.H., M.H.	Kepala Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jambi
2.	Kortini Jm Sihotang, S.Sos., M.SI.	Kepala Divisi Administrasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jambi
3.	Aris Munandar, BC.I.P., S.Sos., M.Si..	Kepala Divisi Pemasyarakatan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jambi
4.	Amrizal, S.H., M.H.	Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Jambi
5.	Toman Pasaribu, S.H., M.H.	Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan Ham Kanwil Kementerian Hukum Dan HAM Jambi
6.	Dr. Fatriansyah, S.H., M.H	Kepala Bagian Program dan Hubungan Masyarakat
7.	Amat Djoemadi, S.H	Kepala Bagian Umum
8.	Yunus Maraden Simangongsong., A.M.D.I.P., S.H., M.H.	Kepala Bidang Pembinaan, Bimbingan , dan Teknologi Informasi
9.	Junaidi Rison, A.MD.IP., S.H	Kepala Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan
10.	Yusup Umardani, AMD. IM., S.H., M.H.	Kepala Bidang Perizinan Dan Informasi Keimigrasian
11.	Sutejo, S.SOS	Kepala Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian <sup>79</sup>
12.	Purwantoro, S.H., M.M	Kepala Bidang Pelayanan Hukum
13.	Suryo Widodo, S.H	Kepala Bidang Hukum
14.	Ermasdon, S.H	Kepala Bidang Hak Asasi Manusia
15.	Nani Susetyowaty, S.E	Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan
16.	Karimullah, S.E	Kepala Sub Bagian Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi dan Teknologi Informasi

<sup>79</sup> Kemenkumham, “Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi,” [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

17.	Efra Wahyuni, S.PD	Kepala Sub Bagian Kepegawaian, Tata Usaha dan Rumah Tangga
18.	Taufiq Akbar Nasution, S.E	Kepala Sub Bagian Pengelolaan Keuangan Dan Barang Milik Negara
19.	Zuhir Hendri, S.SOS	Kepala Sub Bidang Pembinaan, Teknologi Informasi dan Kerja Sama
20.	Hendra Novreli.,A.MD.I.P., S.H., M.H.	Kepala Sub Bidang Bimbingan dan Pengentasan Anak
21.	Yan Patmos, A.M.D.I.P., S.H., M.H.	Kepala Sub Bidang Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan
22.	Azwir, S.H., M.M.	Kepala Sub Bidang Pelayanan Tahanan, Perawatan Kesehatan, dan Rehabilitasi
23.	Defenson, S.H., M.SI.	Kepala Sub Bidang Intelijen Keimigrasian
24.	Asmuni, S.Sos.	Kepala Sub Bidang Perizinan Keimigrasian
25.	Sarwono, S.H., M.H.	Kepala Sub Bidang Penindakan Keimigrasian
26.	Rasyidah, S.E.	Kepala Sub Bidang Informasi Keimigrasian
27.	Solihan, S.H.I, M.H.I.	Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum
28.	Hara Nova Hotmaida Simanjuntak, S.H	Kepala Sub Bidang Pelayanan Kekayaan Intelektual
29.	Sugeng Supriadi, S.H	Kepala Sub Bidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah
30.	Andi Setiawan, S.H	Kepala Sub Bidang Penyuluh Hukum, Bantuan Hukum dan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum
31.	Noviyanti, S.H	Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM
32.	Arzi Arsyad, S.H	Kepala Sub Bidang Pengkajian, Penelitian dan Pengembangan Hukum Dan HAM
33.	Anhar Siregar, S.H.	Analisis Ahli Muda Hukum dan HAM
34.	Muhammad Ridho Saputro, S.H.	Analisis Ahli Pertama Hukum dan HAM <sup>80</sup>

<sup>80</sup> Kemenkumham, "Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id), Mei 17, 2023, diakses pukul 20.32 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

### C. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik Kemenkumham Jambi

Jikalau merujuk pada bentuk-bentuk pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Terdapat empat jenis pelayanan yang bisa diberikan oleh unit pelayanan. Jenis *pertama* adalah pelayanan administratif, yang mencakup kegiatan seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tata usaha lainnya. Hasil dari jenis pelayanan ini berupa dokumen seperti sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain sebagainya. Contoh dari pelayanan administratif ini antara lain adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, serta pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, NTCR, dan akta kelahiran/kematian.<sup>81</sup>

Jenis *kedua* adalah pelayanan barang, yang meliputi kegiatan penyediaan dan pengolahan bahan berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyimpanannya, yang ditujukan langsung kepada konsumen sebagai unit atau individu. Jenis pelayanan ini menghasilkan produk berupa benda atau barang fisik yang memberikan nilai tambah bagi penerimanya. Contoh pelayanan barang ini mencakup pelayanan listrik, pelayanan air, dan pelayanan telepon. Jenis *ketiga* adalah pelayanan jasa, yang berfokus pada penyediaan sarana, prasarana, dan penunjang lainnya. Pelayanan ini beroperasi berdasarkan sistem tertentu dan menghasilkan produk berupa jasa yang memberikan manfaat langsung dan terpakai dalam jangka waktu tertentu. *Terakhir*, ada jenis pelayanan regulatif

<sup>81</sup> Admin Bakri UMA, "Jenis Pelayanan Publik," Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi (BAKRI) Universitas Medan Area, Juli 25, 2023, diakses pukul 19.57 WIB, <https://bakri.uma.ac.id/jenis-pelayanan-publik/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

dilakukan melalui penegakan hukuman, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan publik untuk mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Hal-hal di atas merupakan konseptual pelayanan publik yang ditinjau secara umum dan berlaku untuk setiap instansi pemerintahan yang ada di Indonesia. Setiap instansi akan memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam bentuk pelayanan berdasarkan keputusan MenPAN tersebut. Adapun di Kemenkumham Provinsi Jambi, jabaran pelayanan publik mulai dari pelayanan administrasi maupun regulatif telah tersusun secara spesifik dan telah dijalankan selama ini. Bentuk pelayanan yang ada tersebut sangat bervariasi dimana *pertama*, ada yang namanya pelayanan hukum dan legalisasi, yang mencakup legalisasi dokumen hukum seperti surat kuasa, akta notaris, dan berbagai surat lain yang memerlukan pengesahan atau legalisasi dari pihak berwenang. *Kedua*, ada namanya pelayanan imigrasi dimana Kemenkumham juga bertanggung jawab mengawasi masalah imigrasi, termasuk pemberian visa, izin tinggal, perpanjangan izin tinggal, dan pelayanan lainnya bagi warga negara asing yang berada di Indonesia atau warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri.<sup>82</sup>

Kemudian *ketiga*, ada namanya pelayanan masyarakat dimana Kemenkumham mengurus pelayanan terkait tahanan, narapidana, program pemasyarakatan, dan fasilitas pembinaan bagi warga binaan pemasyarakatan. *Keempat*, ada yang namanya pelayanan perlindungan HAM dimana

<sup>82</sup> Kemenkumham, "Layanan Publik," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan publik/), Juli 25, 2023, diakses pukul 20.15 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan publik/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Kemenkumham berperan dalam memastikan bahwa hak-hak dasar masyarakat dan warga negara terlindungi dan dihormati. Lalu *kelima*, ada yang namanya pelayanan hukum Internasional dimana Kemenkumham juga berperan dalam kerjasama hukum internasional, seperti ekstradisi, pertukaran narapidana, dan pengesahan hukum internasional di Indonesia. *Keenam*, ada yang namanya pelayanan legalisasi dokumen Asing yang diperuntukkan bagi warga negara Indonesia atau asing yang membutuhkan legalisasi dokumen asing untuk keperluan di Indonesia, Kemenkumham menyediakan layanan ini. Dan *ketujuh*, ada yang namanya pelayanan pembelaan hukum gratis yang diperuntukkan bagi masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi, Kemenkumham menyediakan program pembelaan hukum gratis (Pro Bono) untuk memastikan bahwa akses terhadap keadilan tetap terbuka bagi semua warga.<sup>83</sup>

Hal-hal yang telah tertuangkan dalam bentuk-bentuk pelayanan publik Kemenkumham Provinsi Jambi di atas telah mewakili secara garis besar dari apa saja bentuk pelayanan publik tersebut. Dan jika kita merujuk pada aspek bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan penelitian penulis yakni pelayanan berbasis HAM, maka Kemenkumham Provinsi Jambi juga memiliki turunan pelayanan publik berdasarkan konteks tersebut dinaungi oleh divisi pelayanan hukum dan HAM yang dapat dituangkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Penyuluhan Hukum;
2. Pelayanan Pembentukan dan Pembinaan Desa/Kelurahan Sadar Hukum;

<sup>83</sup> Kemenkumham, "Layanan Publik," Kemenkumham.go.id, Juli 25, 2023, diakses pukul 20.15 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan publik/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Pelayanan Bantuan Hukum;
4. Pelayanan Pendokumentasian Informasi Hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH);
5. Pelayanan Perancangan Produk Hukum di Daerah;
6. Pelayanan Fasilitas dan harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah (Ranperda);
7. Pelayanan Pemetaan Perda/Raperda;
8. Pelayanan Mediasi dan Konsultasi Perda;
9. Pelayanan Kajian Perda;
10. Pelayanan Hak Cipta;
11. Pelayanan Merek dan Indikasi Geografis;
12. Pelayanan Desain Industri dan Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu;
13. Pelayanan Notaris, Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS), Badan Hukum, Kewarganegaraan, Pemantauan Balai Harta, *Commanditaire Vennootschap* (CV), Yayasan, dan Firma;
14. Pelayanan Pengkajian Hukum dan HAM, Pengembangan Hasil Penelitian Hukum dan HAM, serta Kepemilikan;
15. Pelayanan Komunikasi Masyarakat (Yankomas), Penyebaran Informasi (Diseminasi) HAM, Telaah Produk Hukum Berspektif HAM, dan Akses HAM;
16. Pelayanan Kabupaten/Kota Peduli HAM.<sup>84</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



<sup>84</sup> Kemenkumham, "Layanan Publik," [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan publik/), Juli 25, 2023, diakses pukul 20.30 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan publik/>.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di Kemenkumham Provinsi Jambi

Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) ini dikeluarkan dan ditetapkan pada tanggal 5 Januari 2022 oleh Yasonna H. Laoly selaku Menteri Hukum dan HAM RI. Peraturan ini kemudian diundangkan pada tanggal 10 Januari 2022 dan sejak tanggal tersebutlah peraturan ini mulai dijalankan oleh semua unit kerja yang ada diruang lingkup instansi publik Kemenkumham sendiri. Peraturan yang menggantikan dan menyempurnakan aturan sebelumnya dari Permenkumham Nomor 27 Tahun 2018 tersebut, telah melalui proses pelaksanaan kurang lebih satu tahun semenjak dikeluarkannya aturan ini. Aturan yang berfokus pada pelayanan publik berbasis HAM dengan orientasi pelayanan juga disuguhkan pada kelompok rentan sebagai kelompok prioritas ini, telah melalui dinamika penilaian dari masyarakat mengenai eksistensinya sejauh ini, terutama di unit kerja Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi.<sup>85</sup>

Mengulik pada pemberlakuan dan implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 yang sudah berjalan selama kurang lebih satu tahun tersebut, Bapak Purwantoro selaku Kepala Bidang Pelayanan Hukum Kemenkumham Provinsi

<sup>85</sup> Kemenkumham, "Wujudkan Pelayanan Non Diskriminatif, Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta Hadiri Koordinasi Pelaksanaan Permenkumham No. 2 Tahun 2022 tentang P2HAM," Kanwil DKI Jakarta Kemenkumham RI, Juni 23, 2023, diakses pukul 19.14 WIB, <https://jakarta.kemenkumham.go.id/berita-kanwil-terkini-2/>.

Jambi mengatakan bahwasanya implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut sejauh ini telah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Beliau juga mengatakan karena pelayanan berbasis HAM tersebut sebelumnya sudah mengakar terlebih dahulu pada peraturan sebelumnya, otomatis konsep pelayanan ini telah dijalankan sebelum pemberlakuan Permenkumham tersebut, sehingga pihak Kemenkumham Provinsi Jambi tinggal kembali berusaha menyempurnakan saja konsep pelayanan ini dengan mempertimbangkan apa yang menjadi tolak ukur utama dari Permenkumham tersebut. Tolak ukur utama Permenkumham tersebut ialah mulai dari poin 1) memprioritaskan kelompok rentan sebagai objek utama dalam pelayanan. Dalam hal ini pihak Kemenkumham Provinsi Jambi telah meracik dan mengaplikasikan berbagai atribut-atribut yang diperlukan untuk diimplementasikan di dalamnya. Begitu juga dengan standar pelayanan yang tidak boleh diskriminatif atau membeda-bedakan, baik itu untuk umum maupun yang masuk golongan disabilitas telah dijunjung dan diterapkan dengan baik oleh para petugas di area Kemenkumham Provinsi Jambi, termasuk sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran di dalamnya.<sup>86</sup>

Bapak Purwantoro juga menambahkan bahwasanya salah satu dari prinsip HAM tersebut ialah 2) kesetaraan. Untuk mewujudkan kesetaraan yang nyata tersebut ke dalam pelayanan publik, pihak Kemenkumham Provinsi Jambi telah mengatur sedemikian rupa terhadap tata letak pelayanan yang kondusif dan

<sup>86</sup> Wawancara dengan Purwantoro, S.H., M.M, Kepala Bidang Pelayanan Hukum di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 22 Mei 2023 pukul 09.15 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



terarah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masing-masing masyarakat, baik itu secara 3) *offline* (langsung) maupun 4) *online* (tidak langsung). Pengaturan tata letak pelayanan yang kondusif tersebut tak lain dan tak bukan ialah untuk memberikan aksesibilitas atau kemudahan masyarakat sehingga terciptanya kondisi pelayanan yang ramah lingkungan secara berkelanjutan. Hal ini sudah dirancang sedemikian rupa, dikemas lalu diimplementasikan pada berbagai produk pelayanan yang ada di Kemenkuham Provinsi Jambi, dan hasilnya banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di Kemenkumham Provinsi Jambi cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, ujarnya.<sup>87</sup>

Keberlangsungan implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut juga dikemukakan oleh Bapak Ermasdon selaku Kepala Bidang Hak Asasi Manusia Kemenkumham Provinsi Jambi, dimana beliau mengatakan bahwasanya proyeksi dalam implementasi Permenkumham tersebut sejauh ini sudah dijalankan secara sistematis dan terukur dalam masyarakat. Hal ini tak terlepas dari komitmen pihak Kemenkumham Provinsi Jambi sendiri dalam 5) bersinergi secara proaktif merancang produk layanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip HAM itu sendiri, melakukan pelatihan terhadap para petugas yang ada agar jalannya pelayanan terjalin secara dinamis, serta mengadakan rapat koordinasi bersama para pemangku kepentingan yang ada. Berbagai tindakan tersebut terus dilakukan pihak Kemenkumham Provinsi Jambi demi

<sup>87</sup> Wawancara dengan Purwantoro, S.H., M.M, Kepala Bidang Pelayanan Hukum di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 22 Mei 2023 pukul 09.56 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



menunjang keselarasan terhadap kinerja pelayanan publik yang waktu demi waktu terus menghadapi perkembangan sesuai dengan umpan balik yang diterima dari masyarakat, ujanya.

Bapak Ermasdon juga menambahkan bahwasanya umpan balik dari masyarakat sendiri selalu menjadi pertimbangan yang sangat mendalam karena itu merupakan poin penentu keberhasilan standar operasional yang diterapkan di Kemenkumham ini, terutama mengenai pelayanan publik berbasis HAM tersebut. Maka dari itu, Kemenkumham sendiri selalu mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis HAM dengan mengamati berbagai umpan balik yang krusial seperti aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Jambi sendiri mempunyai kanal sebagai fitur yang bisa dijadikan masyarakat sebagai pengaduan yang tersedia melalui telepon kantor, *website* resmi, *whatsapp*, *twitter*, *facebook*, dan *instagram* yang dikelola langsung oleh Humas TI yang ada di Kanwil ini. Masyarakat juga bisa memanfaatkan kotak saran, serta tentunya bisa datang secara langsung terkait kebutuhan atau pengaduan apa yang diinginkan. Segala hal umpan balik inilah yang selalu menjadi masukan utama pihak Kemenkumham untuk mengevaluasi dan menetapkan apa saja yang perlu ditingkatkan, ditiadakan, atau dilanjutkan dalam proses keberlangsungan pelayanan publik berbasis HAM, ujanya.<sup>88</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



<sup>88</sup> Wawancara dengan Ermasdon, S.H, Kepala Bidang Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 22 Mei 2023 pukul 11.10 WIB.

Terakhir, Bapak Ermasdon juga menyatakan walaupun implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut sudah masuk kategori hijau/cukup kondusif, pihaknya terus berupaya agar keadaan tersebut dapat bertahan secara berkelanjutan dan terus berupaya menutupi hal-hal minor yang berpotensi dapat mengganggu pemberdayaan pelaksanaan aturan ini ditengah masyarakat, seperti pemberdayaan berkala unit pelayanan komunikasi dengan masyarakat, pemberdayaan sarana dan prasarana yang tersedia, pemberdayaan sistem jaringan digital sebagai bagian dari kelancaran pelayanan publik, serta terus mengevaluasi kinerja petugas/aparatur sipil. Kriteria pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi telah terpenuhi secara garis besar, ujarnya.<sup>89</sup>

Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 yang sejauh ini berjalan cukup kondusif juga diutarakan oleh Bapak Solihan selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum. Dimana beliau menjelaskan bahwasanya implementasi peraturan tersebut sudah berjalan dengan baik tak terlepas dari adanya transparansi terhadap pelayanan publik yang diberikan. Kemudian adanya peran prinsip-prinsip HAM seperti diantaranya berupa menjunjung tinggi martabat manusia dan tidak dapat dipisah-pisahkan, menjadi modal utama pihak Kemenkumham Provinsi Jambi dalam meramu produk layanan publik yang sesuai di mata masyarakat sehingga terciptanya akselerasi

<sup>89</sup> Wawancara dengan Ermasdon, S.H, Kepala Bidang Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 22 Mei 2023 pukul 11.28 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pelayanan yang diinginkan, seperti salah satunya bebas dari praktik maladministrasi atau penyimpangan prosedur, ujarinya.<sup>90</sup>

Selain hal tersebut, Bapak Solihan juga menambahkan bahwa implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut berjalan dengan baik ditengah masyarakat sejauh ini dikarenakan pihaknya selalu menekankan dan melestarikan 6) prinsip keadilan dalam melayani masyarakat. Ditambah kecekatan dan kelugasan para petugas telah diatur dan dilatih sedemikian rupa agar mereka bisa menyesuaikan pergerakan waktu yang tepat dan sigap dimata masyarakat saat melayani mereka. Hal inilah yang menjadi pemicu terciptanya umpan balik yang positif bagi masyarakat sehingga implementasi peraturan ini bisa masuk dalam penilaian yang baik. Namun dari hal tersebut pula, pihak Kemenkumham Provinsi Jambi tidak pernah merasa puas diri karena keadaan yang didapatkan tidak selamanya mutlak dimiliki. Oleh karena hal tersebutlah pihak Kemenkumham Provinsi Jambi terus menyesuaikan diri terhadap umpan balik yang diterima dari masyarakat terkait pelayanan publik berbasis HAM tersebut. Kotak saran, pengisian survey, dan pengaduan secara langsung menjadi sektor kunci bagi Kemenkumham Provinsi Jambi untuk menunjang pemberdayaan pelayanan publik berbasis HAM tersebut, ujarinya.<sup>91</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Jambi

<sup>90</sup> Wawancara dengan Solihan, S.H.I., M.H.I, Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 10.15 WIB.

<sup>91</sup> Wawancara dengan Solihan, S.H.I., M.H.I, Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 10.42 WIB.

### Gambar 3

#### Layanan Pengaduan di Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>92</sup>



Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

Pemberdayaan pelayanan publik berbasis HAM sebagai perwujudan dari implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut tidak terlepas dari yang namanya 7) penyediaan sarana dan prasarana penunjang bagi kelompok rentan yang menjadi prioritas utama dalam pelayanan tersebut. Menurut Ibu Noviyanti selaku Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM menyatakan bahwasanya sarana dan prasarana bagi kelompok rentan seperti untuk lansia, anak-anak, ibu menyusui, dan penyandang disabilitas sudah sesuai dan secara prosedur sudah terpenuhi dengan baik, kecuali fasilitas pelayanan untuk penyandang disabilitas tunarungu yang sampai saat ini masih diusahakan pihak Kemenkumham Provinsi Jambi untuk terpenuhi karena hambatan berupa sumber daya yang menggerakkan atau melayani hal tersebut belum ditemukan atau tersedia. Namun beliau menyatakan bahwasanya kendala tersebut tidak menutup fakta keseluruhan bahwa pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi telah terimplementasikan dengan baik, ujarnya.<sup>93</sup>

<sup>92</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.00 WIB.

<sup>93</sup> Wawancara dengan Noviyanti, S.H, Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.02 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Ibu Noviyanti juga menambahkan bahwasanya petugas/pegawai yang bekerja melayani masyarakat telah bekerja sesuai arahan dari standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan tanpa membeda-bedakan pihak yang dilayani dari berbagai unsur. Pihak Kemenkumham Provinsi Jambi sama-sama bersinergi untuk terus menegakkan kedisiplinan kepada para pegawai atau petugas yang ada. Setiap pegawai/petugas datang tepat waktu, menggunakan seragam yang rapi dan langsung *standby* dimasing-masing unit tempat mereka bekerja dalam melayani masyarakat dengan sopan, santun dan ramah termasuk pada kelompok rentan sekalipun. Hal ini merupakan suatu kebiasaan yang biasa kita temui di kehidupan sehari-hari, sehingga melestarikannya secara kuat terutama dalam ranah instansi pemerintahan bukanlah suatu hal yang memberatkan, melainkan hanya perlu dihidupkan secara berkelanjutan dan ditunjukkan secara nyata. Kondisi seperti inilah yang membuat Kemenkumham Provinsi Jambi mendapat respon yang baik dari masyarakat terkait implementasi pelayanan publik berbasis HAM (P2HAM) tersebut, ujarnya.<sup>94</sup>

Kemudian membahas tentang ketersediaan sarana dan prasarana pada kelompok rentan, Bapak Anhar Siregar selaku Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi melanjutkan penjelasan mengenai hal tersebut, dimana ia menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana kepada kelompok rentan telah diimbangi dengan baik dengan para petugas khusus yang berperan di dalamnya. Seperti untuk pelayanan publik pada kelompok rentan,

<sup>94</sup> Wawancara dengan Noviyanti, S.H, Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.40 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





pihak Kemenkumham Provinsi Jambi telah menempatkan petugas seperti satpam yang siap sedia membantu kelompok rentan tersebut dalam menunjang proses kelancaran mereka dalam menggunakan akses pelayanan publik.<sup>95</sup>

Satpam merupakan petugas pertama kali yang ditemui masyarakat saat berkunjung. Dalam hal tersebut sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan berbasis Permenkumham tersebut, satpam sangat dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga pihak Kemenkumham Provinsi Jambi pun wajib melakukan pelatihan atau bimbingan teknis dalam rangka pemberdayaan dan meningkatkan kompetensi dari satpam tersebut. Hal ini telah dijalankan secara efektif sehingga inilah yang membuat ketersediaan sarana dan prasarana telah diimbangi dengan baik oleh para petugas khusus seperti satpam ini, ujarnya.

Lalu kemudian, Bapak Anhar Siregar juga menambahkan bahwa selain satpam yang diperuntukkan untuk membantu kelompok rentan, Kemenkumham Provinsi Jambi juga menyediakan 8) petugas khusus lainnya berupa pembentukan duta pelayanan. Terciptanya duta pelayanan adalah salah satu upaya peningkatan layanan kepada masyarakat. Pengunjung atau masyarakat kini dapat dilayani langsung oleh duta pelayanan baik itu dituntun ke berbagai akses pelayanan publik, pengarahan terhadap pelayanan publik, serta memberikan informasi-informasi terkait layanan-layanan publik yang ada di Kemenkumham Provinsi Jambi tersebut, termasuk kepada kelompok rentan.

<sup>95</sup> Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H, Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 13.15 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Duta pelayanan ini tentunya terbagi dari pihak laki-laki dan perempuan yang sudah ditunjuk berdasarkan kapasitas yang mereka miliki. Duta pelayanan disebut juga sebagai ujung tombak dalam pelayanan publik karena mereka ditempatkan juga secara sentral di area ruang lingkup pelayanan. Adanya duta pelayanan publik merupakan kesiapan petugas untuk turut meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini sudah terorganisir dan terlaksana dengan baik, ujarnya.<sup>96</sup>

#### Gambar 4

#### Duta Pelayanan Publik Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>97</sup>



Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

Bapak Anhar Siregar juga kembali menambahkan bahwasanya dengan adanya satpam dan duta pelayanan yang mempunyai atribut khusus berupa penggunaan selempang, membuat implementasi peraturan yang diterapkan terorganisir secara lebih efisien terutama implementasi pelayanan publik berbasis HAM tersebut. Pengunjung atau masyarakat yang datang mendapatkan

<sup>96</sup> Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H, Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 13.49 WIB.

<sup>97</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.11 WIB.

umpan balik yang baik dimana mereka menjadi tidak sungkan untuk bertanya langsung terkait jalannya suatu prosedur pelayanan publik yang ingin dipergunakan.<sup>98</sup>

Kemudian untuk kelompok rentan sendiri, mereka langsung dapat dikondisikan secara cepat dan tepat karena fungsi satpam dan duta pelayanan yang tersedia langsung bercengkrama dengan mereka untuk memberikan pelayanan dan menggiring mereka menuju *spot* atau titik layanan yang ingin mereka pergunakan, baik itu dimulai dari registrasi kunjungan, pemeriksaan barang dan badan, bantuan penggunaan alat kelompok rentan menuju *spot* tertentu, hingga akhir kunjungan mereka. Koordinasi antara petugas unit layanan pada masing-masing *spot* pelayanan juga terjalin secara baik dengan satpam atau duta pelayanan tersebut. Kondisi alur yang diciptakan sejauh ini terhadap hal tersebut, berhasil memberikan dampak baik di mata masyarakat, ujarinya.<sup>99</sup>

Merujuk kembali kepada alat kelompok rentan yang dibahas sebelumnya, Bapak Muhammad Ridho Saputro selaku Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM Kemenkumham Provinsi Jambi menambahkan bahwasanya sarana dan prasarana atau biasanya kita sebut fasilitas untuk kelompok rentan yang disediakan telah memenuhi standar ketentuan pelayanan publik. Fasilitas yang disediakan untuk kelompok rentan seperti maklumat pelayanan, toilet ramah disabilitas, lantai pemandu untuk jalur khusus penyandang disabilitas yang

<sup>98</sup> Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H, Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 13.56 WIB.

<sup>99</sup> Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H, Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 14.05 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



dilengkapi garis khusus bagi tunanetra, ruang laktasi bagi ibu menyusui, ruang bermain bagi anak-anak, rambu-rambu untuk kelompok rentan, jalan landai yang dilengkapi pegangan rambat, penyediaan kursi roda dan tongkat telah sepenuhnya tersedia secara nyata diberbagai titik pelayanan publik Kemenkumham Provinsi Jambi, kecuali fasilitas bahasa isyarat untuk tunarungu yang belum terpenuhi hingga saat ini dikarenakan belum ditemukannya sumber daya yang bisa melakukannya. Fasilitas bahasa isyarat tersebut masih menjadi pembenahan tersendiri yang masih diusahakan pihak Kemenkumham Provinsi Jambi, ujarnya.

Selain hal tersebut, Bapak Muhammad Ridho Saputro juga menambahkan bahwasanya pihak Kemenkumham Provinsi Jambi telah membuat 9) tempat khusus parkir bagi penyandang disabilitas sebagai upaya nyata penerapan poin utama dalam pelayanan publik berbasis HAM tersebut. Di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi juga telah tersedia tempat ibadah berupa mushola, adanya perpustakaan sebagai alternatif para pengunjung untuk bersantai sambil membaca buku yang di dalamnya juga disediakan dispenser air mineral dan tempat pengisian baterai gawai. Semua kriteria yang dihadirkan tersebut bertujuan untuk memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat sebagai perwujudan pelayanan publik yang sehat atau prima, ujarnya.<sup>100</sup>

<sup>100</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 14.47 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



### Gambar 5

#### Salah Satu Fasilitas Pelayanan Publik di Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>101</sup>



Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

Selain hal itu juga untuk sektor pelayanan, Bapak Muhammad Ridho Saputro menyatakan bahwasanya sejauh ini pihak Kemenkumham Provinsi Jambi 10) menerima masukkan respon positif dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Beliau menyatakan keselarasan pelayanan publik berbasis HAM dalam mewujudkan kepastian dan kepuasan penerima layanan serta penguatan akuntabilitas kinerja para petugas/pegawai yang ada di Kemenkumham Provinsi Jambi menjadi titik balik yang positif karena pihaknya terus berupaya menyesuaikan dan mengembangkan pelayanan publik berbasis HAM yang efektif bagi masyarakat. Selain hal itu juga, beliau menyampaikan titik balik yang positif tersebut tidak terlepas dari diseminasi (masukkan atau saran) dari masyarakat terkait kinerja pelayanan publik di Kemenkumham

<sup>101</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.34 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Provinsi Jambi baik itu dari kotak saran, penyampaian langsung dari masyarakat, atau layanan pengaduan berbasis telepon atau website, ujarnya.<sup>102</sup>

## Gambar 6

### Potret Atribut Pelayanan Berbasis HAM

#### Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>103</sup>



Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

Bapak Muhammad Ridho Saputro juga kembali menambahkan bahwasanya pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi aksesibilitasnya 11) sangat mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat bisa langsung mengecek dan menggunakan berbagai pelayanan publik via *website* resmi, masyarakat juga dapat mengakses *e-booklet* yang berisi petunjuk penggunaan pelayanan berbasis HAM tersebut melalui *website* resmi, lalu untuk secara *offline* pun masyarakat juga disediakan *pamflet* atau brosur mengenai pedoman penggunaan layanan publik seperti buku pedoman pelayanan publik berbasis HAM yang diprakarsai oleh Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022, loket dari masing-masing unit pelayanan publik pun telah tertata secara rapi, dan

<sup>102</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 14.58 WIB.

<sup>103</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 11.34 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Kemenkumham Provinsi Jambi juga telah menyediakan spanduk atau baliho yang terpasang di halaman depan Kanwil yang berfungsi sebagai orientasi pertama bagi masyarakat yang tiba pertama kali di Kanwil ini. Atribut tersebut sejauh ini membantu akselerasi pelayanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, ujarnya.<sup>104</sup>

Gambar 7

### Bentuk E-Booklet Pelayanan Publik Berbasis HAM

Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>105</sup>

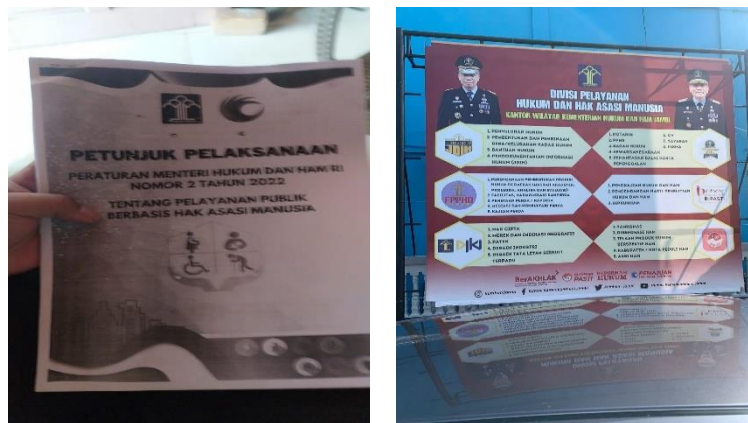


Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

Gambar 8

### Buku Pedoman dan Baliho Pelayanan Publik

Berbasis HAM Kemenkumham Provinsi Jambi<sup>106</sup>



Sumber: Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi

<sup>104</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 15.20 WIB.

<sup>105</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 15.42 WIB.

<sup>106</sup> Dokumentasi di Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 15.55 WIB.

Segala aspek yang dikemas oleh Kemenkumham Provinsi Jambi melalui 12) penyediaan atribut-atribut pelengkap sebagai perwujudan kemudahan dalam pelayanan publik berbasis HAM sesuai Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 yang dikatakan berjalan dengan baik tersebut memang benar dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Hal ini diperkuat sendiri oleh hasil wawancara penulis dengan masyarakat pengguna layanan publik tersebut yang penulis berhasil temui, yakni Bapak Ismed Juliansyah dan Bapak Raden Kemas Alfarid.

Menurut Bapak Ismed Juliansyah yang menggunakan akses pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi, menyatakan bahwasanya kesan awal terhadap pelayanan publik yang diberikan telah memenuhi keinginan yang ia butuhkan. Para petugas yang melayani pun telah memberikan arahan pelayanan yang begitu nyaman, tertib, dan responsif terhadap apa yang diinginkan. Prosedur pelayanan pun alurnya tersaji dengan jelas, tidak ada pembeda, ditambah sarana dan prasarana penunjang juga lengkap sehingga membuat pengguna terasa nyaman saat menunggu dan mengurus keperluan yang dibutuhkan. Para petugas yang melayani begitu sopan dan tutur bahasa yang mereka sampaikan sangatlah lembut dan teratur. Adapun kendala yang dirasakan hanyalah waktu penyelesaian pelayanan yang ditemukan terhambat sebentar karena gangguan jaringan pelayanan. Ini sebenarnya sedikit memakan waktu tapi tidak terlalu mengganggu alur pelayanan karena petugas yang bertanggung jawab segera cepat mengatasi.<sup>107</sup> Beliau juga menyatakan

<sup>107</sup> Wawancara dengan Ismed Juliansyah, Masyarakat Pengguna Layanan Publik di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 15 Juni 2023 pukul 12.45 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi







tidak mengetahui secara lengkap keberadaan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut, melainkan hanya mengetahui seperti apa pelayanan publik sesuai HAM yang diberikan karena hanya tertuju kesana, ujarnya.

Kemudian menurut Bapak Raden Kemas Alfarid, menyatakan bahwasanya pelayanan publik berbasis HAM yang disuguhkan oleh Kemenkumham Provinsi Jambi sejauh yang ia rasakan telah berlangsung dengan baik. Keandalan dan akurasi petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai prosedur dan umpan baliknya bagus. Beliau juga menyatakan segala hal mulai dari sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang tidak berbelit-belit, tarifnya pun memadai, kemudian beliau melihat adanya pelayanan untuk disabilitas, serta petugasnya yang sigap, tanggap dan ramah, membuatnya cukup puas dengan eksistensi pelayanan publik dari Kemenkumham Provinsi Jambi tersebut. Beliau juga menyatakan bahwa tidak mengetahui secara jelas perihal Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut, namun beliau hanya mengetahui umpan balik dari pelayanan publik yang diberikan karena apa yang diterima masyarakat ialah suatu unsur umum yang biasanya tidaklah pula dicari tahu secara khusus, melainkan masyarakat hanya fokus terhadap apa yang dapat mereka terima dari pelayanan publik tersebut karena orientasi masyarakat yang datang ke fasilitas pelayanan publik ini biasanya hanya bertujuan seperti menikmati menu yang disajikan tanpa mencari tahu lebih dalam mengenai kumpulan bahan yang membentuk menu tersebut, ujarnya.<sup>108</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>108</sup> Wawancara dengan Raden Kemas Alfarid, Masyarakat Pengguna Layanan Publik di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 23 Juni 2023 pukul 10.25 WIB.

Persepsi yang dikemukakan oleh kedua masyarakat pengguna pelayanan publik berbasis HAM di atas menunjukkan bahwasanya umpan balik pelayanan yang dirasakan berdampak baik bagi mereka dan sesuai dengan prosedur yang dikemukakan pada para petugas/pegawai yang ada di Kemenkumham Provinsi Jambi. Hal tersebut secara keseluruhan sangat tepat hasilnya dan tidaklah mengada-ada karena didukung pula oleh hasil survey kepuasan masyarakat yang diterima oleh Kemenkumham Provinsi Jambi terhadap pelayanan publik berbasis HAM tersebut, diantaranya tersaji dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik**  
**Januari 2022 s/d Mei 2023**

No	Bulan dan Tahun	Jumlah Responden	Hasil Survey Kepuasan (1/100)
1.	Januari 2022	136	98,69/100
2.	Februari 2022	169	97,12/100
3.	Maret 2022	157	97,83/100
4.	April 2022	95	97,95/100
5.	Mei 2022	88	98,96/100
6.	Juni 2022	64	99,56/100
7.	Juli 2022	27	98,89/100
8.	Agustus 2022	99	98,43/100
9.	September 2022	35	99,46/100
10.	Oktober 2022	87	99,35/100
11.	November 2022	104	96,75/100
12.	Desember 2022	77	99,32/100
13.	Januari 2023	202	98,65/100
14.	Februari 2023	147	99,31/100
15.	Maret 2023	119	99,28/100
16.	April 2023	64	98,92/100
17.	Mei 2023	97	93,83/100 <sup>109</sup>

<sup>109</sup> Kemenkumham Jambi, "Survey IPK/IKM Kemenkumham Provinsi Jambi," Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 25, 2023, diakses pukul 18.56 WIB, <https://jambi.kemenkumham.go.id/survey-ipk-ikm/>.

Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (khususnya pelayanan publik berbasis HAM) di atas menunjukkan fakta bahwa implementasi pelayanan publik berbasis HAM yang disuguhkan oleh Kemenkumham Provinsi Jambi telah memasuki zona memuaskan bagi masyarakat. Terlihat bahwasanya nilai kepuasan yang dihasilkan dari dimulai pemberlakuan aturan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 pada bulan Januari 2022 hingga bulan Mei 2023 terkesan fluktuatif namun tetap berada pada rentan angka 90-an yang dikategorikan sangat baik. Responden yang ikut berpartisipasi jika ditinjau tidak terlalu banyak namun tetap mewakili sebab menurut Bapak Muhammad Ridho Saputro selaku Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM, menyatakan bahwa jumlah masyarakat tiap bulannya memang terkalkulasi demikian lantaran *input* masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut tidak sebanyak atau jauh dibandingkan di Kantor Imigrasi, Kantor Pajak, atau Kantor Polisi pada umumnya karena orientasi pelayanan di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi lebih pada akses pelayanan hukum berbasis HAM dan itu secara keseluruhan tak sebanyak penggunaan fitur pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi. Akan tetapi kalkulasi tersebut benar-benar mewakili evaluasi pelayanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, khususnya dari masyarakat, ujarnya.<sup>110</sup>

Dari semua pernyataan para informan di atas, dapat disimpulkan bahwasanya implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang

<sup>110</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 15.50 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pelayanan publik berbasis HAM secara keseluruhan telah terlaksana secara kondusif dan efektif, serta tertuju dengan baik sesuai standar operasional pelayanan publik berbasis HAM tersebut, mulai dari kehandalan para petugas yang melayani sesuai prinsip HAM dan ketersediaan kompleks sarana dan prasarana khususnya bagi kelompok rentan. Walaupun jika ditinjau secara parsial masih ada satu hal minor yang belum terpenuhi, akan tetapi evaluasi dari pelayanan publik tersebut telah masuk kategori layak.<sup>111</sup> Kelayakan ini didukung oleh teori yang dikemukakan dalam penelitian Juriko Abdussamad, dimana di dalamnya menyatakan bahwa suatu pelayanan publik yang berkualitas secara umum dapat dilihat dari segi pemberi layanan harus mampu menerjemahkan segala hal yang menjadi ketentuan main di dalam prosedur pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.<sup>112</sup> Kondisi yang dijelaskan oleh teori ini sangatlah sesuai dengan situasi dan respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi tersebut.

Kemudian kelayakan yang dimaksud juga berarti Kemenkumham Provinsi Jambi berusaha 13) meningkatkan tata kelola pelayanan yang baik dan hal ini tentunya berhubungan dengan *good governance* atau sistem tata kelola pemerintahan yang baik. Kemenkumham Provinsi Jambi yang merupakan bagian dari instansi pemerintah telah berusaha menampilkan tata kelola

<sup>111</sup> Kesimpulan Penulis dari Hasil Wawancara Para Informan

<sup>112</sup> Juriko Abdussamad, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (Desember 2019): hlm. 79.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambhi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambhi

pemerintahan yang baik itu seperti apa melalui pelayanan publik berbasis HAM tersebut. Keadaan ini sangatlah didukung oleh teori yang dikemukakan dalam penelitian Abdul Basir Donny Polanunu dan Najamuddin Khairur Rijal, dimana di dalamnya menyatakan bahwa *good governance* dapat dimulai dari membenahan kerangka berpikir aparatur pemerintahan untuk dapat menjaga integritasnya sebagai akselerator kepentingan publik karena tuntutan penyelenggaraan pemerintahan yang baik terutama ditujukan pada pembaharuan administrasi negara dan penegakan hukum. Jika sistem administrasi negaranya rusak maka sistem hukum dan yang lainnya akan ikut rusak dan cita-cita akan terwujudnya lingkungan pemerintahan yang baik akan sulit dicapai. Namun jika sebaliknya terpenuhi secara menyeluruh maka sistem pemerintahan yang lebih ideal dapat berjalan dengan baik dan perwujudan lingkungan pemerintahan yang baik akan mudah dicapai. Hal ini sangatlah erat dengan kondisi Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi yang terus berupaya menciptakan tatanan pelayanan publik secara terintegritas di lingkungannya kepada masyarakat sehingga teraihnya kondisi pelayanan publik yang sesuai keinginan dimana di dalamnya telah tersaji tata kelola administrasi yang baik pula, membuat *good governance* di Kemenkumham Provinsi Jambi tercapai secara signifikan, maka dari itu ia sudah masuk kategori layak.<sup>113</sup> Kondisi ini juga sesuai dengan pandangan kajian disiplin ilmu penulis yakni ilmu pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



<sup>113</sup> Abdul Basir Donny Polanunu and Najamuddin Khairur Rijal, "Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur," *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (n.d.): hlm. 2-3.

## B. Faktor yang Menjadi Kendala Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 di Kemenkumham Provinsi Jambi

Walaupun implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM telah memenuhi kriteria dan penilaian positif dari masyarakat, ternyata jika ditinjau secara khusus selalu ada faktor atau hal minor yang masih menjadi kendala dalam prosesnya. Hal ini tergolong wajar karena setiap peraturan yang dibuat manusia itu tidak sempurna. Faktor yang menjadi kendala dalam hal tersebut ialah terjabarkan sebagai berikut:

### 1. Pelayanan Bahasa Isyarat Belum Terpenuhi

Bapak Muhammad Ridho Saputro selaku Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi memaparkan bahwasanya salah satu kendala yang masih dirasakan atau diterima Kemenkumham Provinsi Jambi dalam melaksanakan implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut ialah belum terlaksananya fasilitas pelayanan berbasis bahasa isyarat untuk salah satu kelompok rentan yakni tunarungu.<sup>114</sup> Hal ini disebabkan karena para petugas/pegawai yang ada di Kemenkumham Provinsi Jambi belum ada yang bisa melakukannya karena pemahaman kompetensi terhadap hal tersebut masih belum optimal, terlebih alternatif pemenuhan bahasa isyarat dari koordinasi terhadap instansi lain yang berkaitan juga tidak terpenuhi karena dari fakta dan data yang didapatkan, juru bahasa isyarat di Jambi masih terjangkau atau belum banyak sehingga

<sup>114</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 16.19 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



ini mempengaruhi pihak kami jika ingin mengambil alternatif eksternal, ujarnya.<sup>115</sup>

Bapak Muhammad Ridho Saputro juga menambahkan bahwa pemenuhan kebutuhan pelayanan bahasa isyarat bagi kelompok rentan tunarungu tersebut masih terus diusahakan pihak Kemenkumham Provinsi Jambi hingga sekarang. Hal ini disebabkan karena pemenuhan yang kompleks tidak bisa diselesaikan secara cepat karena pemenuhan standar kompetensi para petugas/pegawai di Kemenkumham Provinsi Jambi mengenai mahirnya mereka dalam menggunakan bahasa isyarat untuk melayani kelompok rentan tunarungu perlu pembekalan yang cukup panjang lantaran bahasa isyarat tersebut tersaji dari kode-kode pembentukan tangan yang rumit karena sifatnya yang bervariasi, ditambah kode pembentukan tangan tersebut juga tersajikan dalam konteks huruf alfabet a sampai z, tentu ini perlu pelatihan atau bimbingan berkala yang cukup panjang agar terbiasa menguasainya bagi para petugas/pegawai yang notabenehnya bukanlah ahli dalam hal demikian, ujarnya.<sup>116</sup>

Bapak Muhammad Ridho juga kembali menyatakan bahwa usaha untuk memenuhi penggunaan bahasa isyarat bagi kelompok rentan tunarungu tersebut merupakan suatu tindakan berkelanjutan Kemenkumham Provinsi Jambi dalam melestarikan pelayanan publik berbasis HAM tersebut,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>115</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 16.19 WIB.

<sup>116</sup> Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H, Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 16.40 WIB.

walaupun secara keseluruhan umpan balik terhadap pelayanan ini sudah baik di mata masyarakat akan tetapi pihak Kemenkumham Provinsi Jambi terus gencar untuk membenahi, termasuk pemenuhan pelayanan berbahasa isyarat tersebut agar pelayanan yang positif semakin maksimal. Hal ini wajar karena berdasarkan teori yang dikemukakan dalam penelitian Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari, pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas tersebut adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas, dan ini merupakan kewajiban dan janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur demi mewujudkan pelayanan publik yang lebih memuaskan kepada masyarakat.<sup>117</sup>

## 2. Gangguan Jaringan pada Pelayanan Publik

Kendala selanjutnya yang dihadapi Kemenkumham Provinsi Jambi dalam mengimplementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 ialah gangguan jaringan pada pelayanan publik yang terkadang menghantui mereka dalam proses pelayanan pada masyarakat. Bapak Ismed Juliansyah selaku masyarakat yang menggunakan akses pelayanan publik tersebut mengatakan sebelumnya bahwa kendala jaringan pada pelayanan publik cukup mengganggu waktu beliau dalam mengejar target penyelesaian urusan publiknya. Walaupun secara keseluruhan tidak terlalu mengganggu alur

<sup>117</sup> Safira Aulia Salma and Ertien Rining Nawangsari, "Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik" 13, no. 2 (2022): hlm. 171, <https://jkp.ejournal.unri.ac.id>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





pelayanan akan tetapi hal ini sedikit menguras waktu yang sebelumnya ditargetkan karena urusan luar yang dilakukannya tidaklah sedikit, ujarnya.<sup>118</sup>

Hal serupa disampaikan juga oleh salah satu masyarakat bernama Bapak Raden Kemas Alfarid, dimana beliau menyatakan selama berkecimpung dalam urusan pelayanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, memang ada ditemukan keterlambatan akses pelayanan karena gangguan jaringan. Menurutnya hal tersebut adalah kewajaran mengingat suatu sistem jaringan digital tersebut rentan terserang gangguan, namun dari itu semua beliau menyampaikan tidak begitu berpengaruh besar terhadap alur pelayanan yang didapatkan karena petugas yang ada cepat mengatasi, ujarnya.<sup>119</sup>

Ketergangguhan jejaring pelayanan publik di Kemenkumham Provinsi Jambi dikonfirmasi juga oleh Bapak Anhar Siregar selaku Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi. Beliau menyatakan bahwa gangguan jaringan yang ada di pelayanan publik memang terkadang terjadi dan itu dirasakan sebagai kendala yang cukup merepotkan pihaknya karena muncul disaat sedang kondusifnya pelayanan yang diberikan. Kendala yang terjadi bisa disebabkan oleh beberapa hal seperti saat sedang listrik tiba-tiba padam, pengoperasian layanan publik yang tentunya bergantung pada listrik dapat mengalami gangguan. Ini adalah kendala biasa yang bisa diatasi

<sup>118</sup> Wawancara dengan Ismed Juliansyah, Masyarakat Pengguna Layanan Publik di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 15 Juni 2023 pukul 12.50 WIB.

<sup>119</sup> Wawancara dengan Raden Kemas Alfarid, Masyarakat Pengguna Layanan Publik di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 23 Juni 2023 pukul 10.46 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



dengan cepat dengan penambahan daya listrik cadangan seperti mesin *genset*, akan tetapi dimata masyarakat tentunya ini langsung mengganggu, walaupun pada akhirnya segera hilang akan tetapi kondisi ketergangguan yang dirasakan sempat terjadi.

Kemudian hal selanjutnya yang menjadi penyebab terjadinya gangguan jejaring pelayanan publik ialah kelebihan kapasitas jaringan yang diterima. Bapak Anhar Siregar melanjutkan bahwa ketika jumlah penggunaan pelayanan yang terhubung ke jaringan melebihi kapasitas yang tersedia, jaringan dapat menjadi kelebihan kapasitas dan menyebabkan gangguan dalam layanan. Ini menjadi momok tersendiri bagi pihak Kemenkumham Provinsi Jambi, namun syukurnya kendala seperti ini bisa langsung segera diatasi dengan tim IT yang siap siaga mengelolanya kembali normal, terlebih syukurnya sejauh ini kendala ini tidak mempengaruhi secara signifikan stigma negatif masyarakat terhadap pelayanan publik di Kemenkumham Provinsi Jambi, ditambah akses pelayanan publik yang diterima Kemenkumham Provinsi Jambi tidak sebanyak yang ada di instansi lain seperti Kantor Imigrasi sehingga perbaikan terhadap gangguan kelebihan kapasitas yang diterima tidaklah sebesar yang ada disana sehingga waktu yang dihadirkan terhadap hal ini tidaklah lama, ujarnya.<sup>120</sup>

Dari penjelasan Bapak Anhar Siregar di atas, jelas bahwasanya pihak Kemenkumham Provinsi Jambi terus bersikap profesional dalam mengatasi

<sup>120</sup> Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H, Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, 24 Mei 2023 pukul 14.25 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



kendala yang ada dalam jejaringan pelayanan informasi dan komunikasi. Hal ini sesuai dengan prosedur yang jika kita kaitkan dalam teori yang dikemukakan dalam penelitian Bahrul Syaepudin dan Adie Dwiyanto Nurlukman, bahwasanya untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi selain infrastruktur yang memadai harus ada juga sikap professional dari pemerintah daerah dalam hal ini pejabat publik dalam penatakelolaan teknologi jejaringan tersebut tetap berada pada jalur efektif supaya roda pemerintahan (yang dalam hal ini termasuk pelayanan publik) menjadi lebih efisien.<sup>121</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

<sup>121</sup> Bahrul Syaepudin and Adie Dwiyanto Nurlukman, "Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang," *Jurnal Pekommas* 7, no. 1 (Juni 2022): hlm. 54.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan di antaranya sebagai berikut:

1. Implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi secara keseluruhan telah terlaksana secara kondusif dan efektif melalui upaya pelaksanaan konsep pelayanan yang mempertimbangkan segala tolak ukur utama dalam Permenkumham tersebut seperti memprioritaskan kelompok rentan sebagai objek utama pelayanan dengan baik dan tanpa diskriminasi, menerapkan prinsip kesetaraan untuk menciptakan kondisi pelayanan yang ramah lingkungan, serta kondusif dan terarah melalui tata pelayanan berbasis *offline* (langsung) dan *online* (tidak langsung), dengan bersinergi secara proaktif dalam merancang produk pelayanan sesuai prinsip-prinsip HAM, menekankan dan melestarikan prinsip keadilan dalam melayani masyarakat, pemberdayaan pelayanan yang tidak terlepas dari penyediaan sarana dan prasarana penunjang kelompok rentan serta penyediaan petugas khusus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, penyediaan tempat parkir khusus untuk kelompok rentan dengan mengedepankan pula penerimaan masukkan masyarakat terkait pelayanan publik yang hasil responnya positif karena aksesibilitas pelayanan sangat mudah diakses melalui adanya kemudahan penyediaan atribut-atribut pelengkap pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

yang ditampilkan melalui peningkatan tata kelola pelayanan yang baik sejauh ini.

2. Faktor kendala yang masih ditemukan dalam implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi ialah belum terpenuhinya pelaksanaan pelayanan berbasis bahasa isyarat untuk salah satu kelompok rentan yakni tunarungu disebabkan karena para petugas/pegawai yang ada di Kemenkumham Provinsi Jambi belum ada yang bisa melakukannya karena pemahaman kompetensi terhadap penggunaan bahasa isyarat tersebut masih belum optimal dan perlu waktu agar terbiasa dalam menguasainya sehingga pemenuhan terhadap hal ini belum bisa menghadirkan secara cepat. Lalu selanjutnya faktor yang masih menjadi kendala dalam implementasi tersebut ialah gangguan jaringan pada pelayanan publik yang terkadang terjadi disebabkan karena aliran listrik yang padam dan kelebihan kapasitas jaringan yang diterima dalam pelayanan publik. Kendala dalam gangguan jaringan pelayanan publik ini masih bersifat wajar karena sering ditemukan dalam alur pelayanan publik manapun dan walaupun demikian tidak begitu mengganggu secara signifikan terhadap alur pelayanan publik berbasis HAM tersebut karena bisa diatasi dengan cepat dan kondusif.

## B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah didapatkan dan telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan ialah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 1. Untuk Kemenkumham Provinsi Jambi

- a. Kemenkumham Provinsi Jambi diharapkan untuk terus memberdayakan atau melanjutkan program pelayanan publik berbasis HAM tersebut secara berkelanjutan, maksimal, dan tetap mempertahankan segala aspek positif yang didapatkan dari hasil pelayanan tersebut, dengan selalu memperhatikan pergerakan situasi dan kondisi yang didapatkan di lapangan serta selalu bertindak proaktif dalam upaya pembenahan secara berkala berdasarkan umpan balik yang diterima melalui pemanfaatan kuat platform pelayanan pengaduan baik secara *offline* maupun *online* yang bersumber dari masyarakat, dengan selalu menempatkan prinsip-prinsip HAM sebagai junjungan tinggi nan utama dalam prosedur kinerja pelayanan publiknya agar masyarakat terus mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya.
- b. Kemenkumham Provinsi Jambi diharapkan bisa segera memenuhi salah satu kriteria pelayanan publik berbasis HAM yang belum tersedia untuk kelompok rentan tunarungu tersebut, dengan meracik metode pembelajaran yang cepat nan efektif untuk para petugas/pegawainya agar bisa cepat menguasai bahasa isyarat sebagai bentuk pelayanan terhadap tunarungu tersebut. Kemudian alternatif lain, Kemenkumham Provinsi Jambi diharapkan bisa berkolaborasi pada instansi atau organisasi yang mengurus pemberdayaan bahasa isyarat tersebut seperti Gerakan Kesejahteraan untuk Tunarungu (Gerkatun) atau Kantor Bahasa Provinsi Jambi supaya akselerasi pemenuhan pelayanan berbahasa isyarat pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi dapat segera terkoordinir dengan aman dan sistematis, sehingga hal tersebut bisa dengan mutlak tersedia secara cepat, sebab pelayanan publik yang maksimal ialah pelayanan publik yang dapat memenuhi segala aspek di dalamnya.

- c. Kemenkumham Provinsi Jambi diharapkan bisa bekerja sama kepada para akademisi khususnya komunitas mahasiswa untuk menata dan mempercepat akselerasi pelayanan publik berbasis HAM nya agar semakin membaik dan tersajikan secara maksimal, sebab menyertakan mahasiswa yang juga dikenal sebagai agen perubahan, mampu meringankan dan menolong kinerja instansi pemerintahan karena mahasiswa dapat menjadi perpanjangan tangan untuk menyuarakan berbagai elemen penting demi terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis HAM yang sinkron dengan situasi yang ada di masyarakat.

## 2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini ke arah yang lebih komprehensif dengan persoalan yang lebih baik, seperti peran media digital dalam membantu kelangsungan implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut, peneliti selanjutnya bisa menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur hasil penelitian secara perspektif numerik, atau peneliti selanjutnya bisa mengkaji implementasi serupa namun dengan objek penelitian yang berbeda untuk



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mengetahui tolak ukur perbedaan kondisi yang didapatkan karena pada masing-masing objek penelitian yang berbeda tentu menghasilkan dampak atau hasil yang juga berbeda yang dimana hal tersebut dapat berguna sebagai penambahan riset pengetahuan.

@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: CV. Toha Putra, 1989.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2014.
- Basrowi, and Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- dkk., Syauckani. *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Ishaq, H. *Metode Penelitian Hukum & Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- J. Moelong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Yudistira, 2010.
- M. Khozim. *Sistem Hukum Perspektif Ilmu sosial*. Bandung: Nusa Media, 2009.
- Nasution, S. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Nyoman, SurMeiadi. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama, 2005.
- Rahardjo, Sajipto. *Ilmu Hukum*. Yogyakarta: PT. Citra Aditya, 2004.
- Rahayu, Amy Y.S., Vishnu Juwono, and Krisna Puji RahMeianti. *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep*. 2018: PT. Raja Grafindo Persada, n.d.
- Sayuti. *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*. Edited by Yudi Armansyah and Tasnim Rahman Fitra. Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2022.
- Sayuti. *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*. Edited by Irfan Harmain. Jambi: Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2023.
- Soekanto, Soerjono. *Sosiologi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R n D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sunyoto, Usman. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Winarno, Budi. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Buku Kita, 2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## B. Sumber Jurnal/Skripsi

- Abdussamad, Juriko. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 6, no. 2 (Desember 2019).
- Donny Polanunu, Abdul Basir, and Najamuddin Khairur Rijal. "Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur." *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 3, no. 1 (n.d.).
- Indradry, Andry. "Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis dan Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik* 13, no. 3 (November 2019). <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2019.V13.265-282>.
- Maheswara, Mahyuda Dwi, Robby Darwis Nasution, Yusuf Adam Hilman, and Jusuf Harsono. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis HAM di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Ponorogo." *Spirit Publik* 17, no. 1 (2022).
- Pasaribu, Pramella Yunidar, and Bobby Briando. "Pelayanan Publik Kemigrasian Berbasis HAM sebagai Perwujudan Tata Nilai 'Pasti' Kemenkumham." *Jurnal Penelitian HAM* 10, no. 10 (Juli 1, 2019). <http://dx.doi.org/10.30641/ham.2019.10.39-55>.
- Pasolong, Harbani. "Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Negara* 2, no. 2 (2011).
- Salma, Safira Aulia, and Ertien Rining Nawangsari. "Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik" 13, no. 2 (2022). <https://jkp.ejournal.unri.ac.id>.
- Syaepudin, Bahrul, and Adie Dwiyanto Nurlukman. "Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government dengan Aplikasi Tangerang Gemilang." *Jurnal Pekommas* 7, no. 1 (Juni 2022).

## C. Lain-Lain

- Alfarid, Raden Kemas. Wawancara dengan Raden Kemas Alfarid di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Juni 23, 2023.
- B. Putra, Muslimin. "Mengenai Pelayanan Publik." *Ombudsman*, Mei 31, 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-mengenal-pelayanan-publik/>.
- Bakri UMA, Admin. "Jenis Pelayanan Publik." *Biro Administrasi Kepegawaian, Karir dan Informasi (BAKRI) Universitas Medan Area*, Mei 22, 2023. <https://bakri.uma.ac.id/jenis-pelayanan-publik/>.
- Bongs, Ematur. "Model Implementasi Van Meter dan Van Horn," Mei 31, 2023. <http://ematurbongs.blogspot.co.id/2022/model-implementasi-van-meter-dan-van.html>.
- DPRD, JDIH. "Pengertian Hukum," Mei 31, 2023. <https://jdih-dprd.bangkaselatankab.go.id/publikasi/detail/2-pengertian-hukum/>.
- Ermason. Wawancara dengan Ermason, S.H di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 24, 2023.
- Febriani, Erisa. "Launching Permenkumham No.2 Tahun 2022 Tentang P2HAM, Perluas Ruang Lingkup dan Perubahan Mekanisme." *Kanwil Nusa Tenggara Barat Kemenkumham RI*, April 15, 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN SuThuha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN SuThuha Jambi



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

<https://ntb.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4640-launching-permenkumham-no-2-tahun-2022-tentang-p2ham-perluas-ruang-lingkup-dan-perubahan-mekanisme/>.

Image, Google. "Logo Kemenkumham." Google, Mei 18, 2023. [https://googleimage.com/logo\\_KemenkumHAM.png/](https://googleimage.com/logo_KemenkumHAM.png/).

Jambi, Kemenkumham. "Survey IPK/IKM Kemenkumham Provinsi Jambi." Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 25, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/survey-ipk-ikm/>.

Juliansyah, Ismed. Wawancara dengan Ismed Juliansyah di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Juni 15, 2023.

Kemenkumham. "Kemenkumham RI Pasti BerAKHLAK." [Kemenkumham.go.id](https://bhpjakarta.kemenkumham.go.id/index.php/informasi/indeks-berita/524-kemenkumham-ri-pasti-berakhlak/), n.d. <https://bhpjakarta.kemenkumham.go.id/index.php/informasi/indeks-berita/524-kemenkumham-ri-pasti-berakhlak/>.

\_\_\_\_\_. "Layanan Publik." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan-publik/), Juli 25, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/layanan-publik/>.

\_\_\_\_\_. "Sejarah Kemenkumham RI." [Kemenkumham.go.id](https://kemenkumham.go.id/profil/tentang-kemenkumham-ri/sejarah-kemenkumham-ri), Mei 17, 2023. <https://kemenkumham.go.id/profil/tentang-kemenkumham-ri/sejarah-kemenkumham-ri>.

\_\_\_\_\_. "Sekilas Kantor Wilayah." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/>.

\_\_\_\_\_. "Sekilas tentang Kantor Wilayah Kemenkumham Jambi." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/sekilas-kantor-wilayah/>.

\_\_\_\_\_. "Struktur Organisasi Kemenkumham Provinsi Jambi." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/struktur-organisasi>.

\_\_\_\_\_. "Tugas Pokok dan Fungsi Kemenkumham." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi/>.

\_\_\_\_\_. "Visi dan Misi Kemenkumham Provinsi Jambi." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.

\_\_\_\_\_. "Visi Misi dan Tata Nilai." [Kemenkumham.go.id](https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/), Mei 17, 2023. <https://jambi.kemenkumham.go.id/profil/visi-misi-dan-tata-nilai/>.

\_\_\_\_\_. "Wujudkan Pelayanan Non Diskriminatif, Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta Hadiri Koordinasi Pelaksanaan Permenkuham No. 2Tahun 2022 tentang P2HAM." Kanwil DKI Jakarta Kemenkumham RI, Juni 23, 2023. <https://jakarta.kemenkumham.go.id/berita-kanwil-terkini-2/>.

Kepri, Kanwil. "Guna Wujudkan Komitmen Dan Implementasi Peraturan Menteri Hukum Dan Ham Nomor 2 Tahun 2022, Kanwil Kemenkumham Kepulauan Riau Melakukan Pembinaan Lembaga Publik Berbasis HAM." Kanwil Kepulauan Riau Kemenkumham RI, Mei 22, 2023. <https://kepri.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4003-guna-wujudkan-komitmen-dan-implementasi-peraturan-menteri-hukum-dan-ham-nomor-2-tahun-2022-kanwil-kemenkumham-kepulauan-riau-melakukan-pembinaan-lembaga-publik-berbasis-ham/>.

- Nanggulan, Admin. “Azas Pemerintahan Daerah.” Kapanewon Nanggulan, Mei 31, 2023. <https://nanggulan.kulonprogokab.go.id/detil/842/azas-pemerintahan-daerah-sebuah-artikel-yang-ditulis--jawatan-praja-kapanewon-nanggulan/>.
- Noviyanti. Wawancara dengan Noviyanti, S.H. di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 24, 2023.
- Ombudsman RI, Asisten. “Pelayanan Publik Kita Masih Buruk.” Ombudsman RI, Mei 22, 2023. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk/>.
- Online, Typo. “Definisi atau Arti Kata Penyesuaian Berdasarkan KBBI Online.” Typoonline.com, Mei 22, 2023. <https://typoonline.com/kbbi/penyesuaian/>.
- Projo, Abdi. “Model-Model Implementasi Kebijakan,” Mei 31, 2023. <http://abdiprojo.blogspot.co.id/2022/model-model-impementasikebijaka05.html>.
- Purwantoro. Wawancara dengan Purwantoro, S.H., M.M di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 22, 2023.
- RI, Kemenkumham. “Apa Itu Hak Asasi Manusia.” [Kemenkumham.go.id](https://prisma.kemenkumham.go.id/apa-itu-hak-asasi-manusia/), April 19, 2023. <https://prisma.kemenkumham.go.id/apa-itu-hak-asasi-manusia/>.
- RI, Kementerian. “Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM.” JDIH BPK RI, Maret 12, 2023. <https://peraturan.bpk.go.id/home/details/203712/permenkumham-no-2-tahun-2022/>.
- Saputro, Muhammad Ridho. Wawancara dengan Muhammad Ridho Saputro, S.H. di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 24, 2023.
- Siregar, Anhar. Wawancara dengan Anhar Siregar, S.H. di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 24, 2023.
- Solihan. Wawancara dengan Solihan, S.H.I di Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Jambi, Mei 24, 2023.
- UIN Banten, Repository. “Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia.” Repository UIN Banten, Mei 31, 2023. <https://repository.uinbanten.ac.id/8119/4/BAB%20II/>.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Universitas Pattimura, Admin. “Bahan Ajar: Pengertian Kebijakan Pemerintah.” Repository Unpatti, Mei 31, 2023. <https://adm.fisip.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/10/Bahan-Ajar-Kebijakan-Pemerintahan/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 1

### Surat Bukti Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
**KANTOR WILAYAH JAMBI**  
Jalan Kapten Sujono Kota Baru Jambi 36128  
Telepon (0741) 40085- 40127, Faksimili (0741) 444029  
Website : <http://jambi.kemenkumham.go.id> Email : [kepegawaiankanwiljambi@gmail.com](mailto:kepegawaiankanwiljambi@gmail.com)

Nomor : W.5.UM.01.01-520 19 Mei 2023  
Lampiran : -  
Hal : Persetujuan Izin Penelitian an. Nurdin

Yth. Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Sulthan  
Thaha Saifuddin Jambi  
di -  
Tempat

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Nomor: B-2562/D.II.I/PP.00.11/4/2023 tanggal 11 April 2023 hal Pemohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat memberikan izin kepada mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM" bertempat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jambi sebagai berikut :

Nama : NURDIN  
NPM : 105190082  
Jurusan : Fakultas Syariah

Perlu kami sampaikan bahwa selama mahasiswa melakukan penelitian, harus mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jambi dan hasil penelitian disampaikan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jambi.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



a.n. KEPALA KANTOR WILAYAH  
KEPALA DIVISI ADMINISTRASI



Ditandatangani secara elektronik oleh

**KORTINI JM SIHOTANG**  
NIP 197501161999032001

- Tembusan :
1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jambi (sebagai laporan);
  2. Kepala Pelayanan Hukum dan HAM Jambi.

## Lampiran 2

### Daftar Informan

No	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan	Ket.
1	Purwantoro, S.H., M.M	Kepala Bidang Pelayanan Hukum Kemenkumham Provinsi Jambi	
2	Ermason, S.H.	Kepala Bidang Hak Asasi Manusia Kemenkumham Provinsi Jambi	
3	Solihan, S.H.I., M.H.I	Kepala Sub Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum	
4	Noviyanti, S.H	Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM	
5	Anhar Siregar, S.H	Analisis Ahli Hukum Muda Kemenkumham Provinsi Jambi	
6	Muhammad Ridho Saputra, S.H	Analisis Ahli Hukum Pertama Kemenkumham Provinsi Jambi	
7	Ismed Juliansyah	Masyarakat Pengguna Layanan Publik Berbasis HAM	
8	Raden Kemas Alfarid	Masyarakat Pengguna Layanan Publik Berbasis HAM	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

### Lampiran 3

#### Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

##### 1. Untuk Pegawai/Petugas Kemenkumham Provinsi Jambi

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Bagaimanakah sejauh ini implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi?
2.	Di dalam Permenkumham tentang pelayanan publik berbasis HAM tersebut, fokusnya ada pada kriteria-kriteria tertentu dalam pemenuhan pelayanan untuk kelompok rentan. Mengenai hal tersebut apakah kriteria yang ada telah memenuhi syarat dan terimplementasikan dengan baik kepada masyarakat?
3.	Bagaimanakah penilaian masyarakat sejauh ini terhadap implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tersebut? Terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta penilaian para petugas yang melayani? Apakah sudah memenuhi prosedur pelayanan?
4.	Apakah pemenuhan sarana dan prassarana bagi kelompok rentan telah diimbangi dengan baik oleh para petugas/pegawai yang siap siaga melayani?
5.	Sejauh ini apakah ada faktor yang membuat terjadinya kendala dalam implementasi Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang pelayanan publik berbasis HAM tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

No	Pertanyaan Wawancara
1.	Sebelumnya apakah anda mengetahui Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 yang mengatur prosedur pelayanan publik berbasis HAM yang dijalankan oleh Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi?
2.	Bagaimanakah kesan anda terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi?
3.	Sejauh yang anda terima, apakah ada rasa ketidaknyamanan atau kendala saat menggunakan akses pelayanan publik di Kanwil Kemenkumham Provinsi Jambi?
4.	Menurut anda apakah pelayanan publik yang diberikan sudah memuaskan?
5.	Sejauh ini apakah anda merasakan adanya prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit atau memakan waktu?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



6.	Menurut anda apakah fasilitas yang diberikan telah memenuhi kenyamanan dan harapan anda?
7.	Dari yang anda terima, apakah anda menemukan adanya diskriminasi (pilih kasih) dalam pelayanan publik yang diberikan?

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 4

### Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan Ibu Noviyanti, S.H selaku Kepala Sub Bidang Pemajuan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi

na Jambi



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

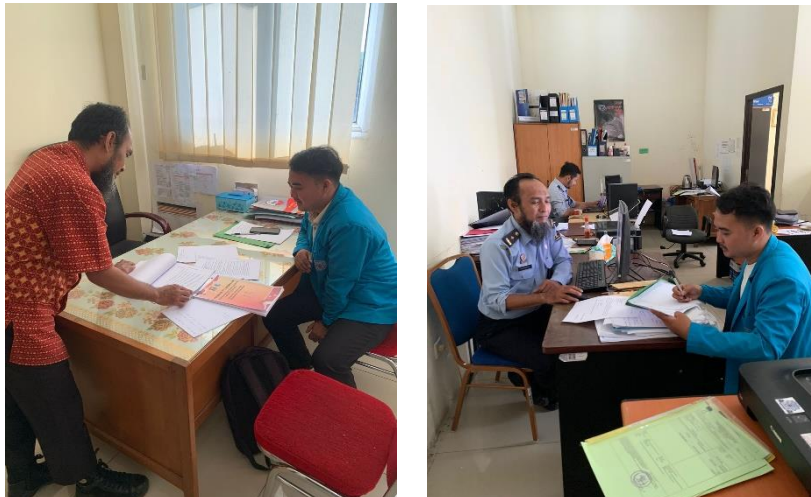
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Wawancara dengan Bapak Muhammad Ridho, S.H Selaku Analis Ahli Pertama Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi**



**Wawancara dengan Bapak Anhar Siregar, S.H Selaku Analis Ahli Muda Hukum dan HAM di Kemenkumham Provinsi Jambi**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

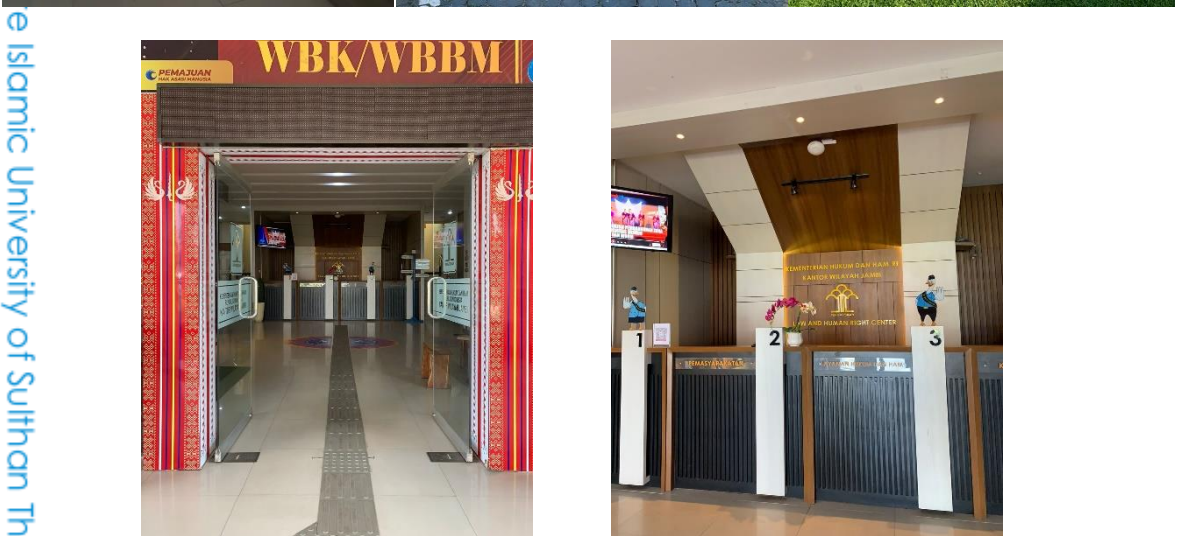
Beberapa Fasilitas Pelayanan Publik Berbasis HAM yang Ada Sesuai Arah  
Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



@ Hak cipta



Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jember

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jember
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jember

## CURRICULUM VITAE

### A. Identitas Diri

Nama : Nurdin  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/tgl Lahir : Mendahara Tengah, 14 Oktober 2000  
NIM : 105190082  
Alamat : Sungai Tawar, Kec. Mendahara Kab. Tanjabtim, Jambi  
No.Telp/HP : 085157769401  
Nama Ayah : Zainal Abidin  
Nama Ibu : Nurhaidah

### B. Riwayat Pendidikan

SDN 80 Sungai Tawar : 2007-2013  
MTS Riyadhul Muttaqin As'adiyah : 2013-2016  
MA Riyadhul Muttaqin As'adiyah : 2016-2019

Mahasiswa,

Nurdin

NIM. 105190082