

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Hal ini diungkapkan oleh Wahab menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan public selalu ditindak lanjuti dengan implementasi kebijakan.¹

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan. Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.²

¹ Akib, Haedar dan Antonius Tarigan, *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*, Jurnal Baca, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makassar, 2008, h 117

² Ade Kosasih, John Kenedi, Imam Mahdi, *Dinamika Hukum Administrasi Indonesia Mengenal Konstruksi Baru Hukum Administrasi Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan*, (Bengkulu: Vanda, 2017)

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.³

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti, “implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.”⁴

Menurut Agustino, “implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.”⁵

Grindle (dalam Winarno), memberikan pandangannya tentang implementasi dengan mengatakan bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan

³ Solichin Abdul Wahab, *Implementasi menurut kamus webster*, (2004), h. 64

⁴ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi*

⁵ Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, <http://kertyawitaradya.wordpress.com>, diakses 05 Maret 2026

tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.⁶

Dengan demikian implementasi adalah aktifitas-aktifitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif. Implementasi ini merupakan pelaksanaan keanekaragaman program yang di maksudkan dalam sesuatu kebijakan. Ini adalah suatu proses kebijakan, yang amat sulit untuk menentukan hasil dari kebijakan tertentu.

2. Teori Implementasi

Teori implementasi Edward III adalah teori yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor di atas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Tujuan kita adalah meningkatkan pemahaman tentang implementasi kebijakan. Penyederhanaan pengertian dengan cara *membreak down* (diturunkan) melalui eksplanasi implementasi kedalam komponen prinsip. Implementasi kebijakan adalah suatu proses dinamik yang mana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

⁶ John Kenedi, Analisis Pemidanaan Terhadap Perzinahan dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam, Jurnal Nuansa: Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan, Vol 12, No.1 Tahun 2019

a. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya.

b. Sumber Daya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitasfasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

c. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan: kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumber daya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan

tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.⁷

Teori Keadilan Sosial berpijak pada gagasan bahwa keadilan dalam kehidupan bermasyarakat tidak cukup dimaknai sebagai perlakuan yang sama bagi setiap individu (*equality*), melainkan harus dipahami sebagai perlakuan yang adil sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing individu (*equity*). Dengan demikian, keadilan sosial menuntut adanya keberpihakan negara terhadap kelompok yang berada dalam posisi lemah atau rentan agar mereka dapat menikmati hak-hak dasar secara setara dengan kelompok lainnya.

Salah satu tokoh utama dalam teori ini adalah John Rawls, yang menyatakan bahwa keadilan merupakan kebajikan utama dari struktur sosial. Rawls mengemukakan dua prinsip keadilan, yaitu:⁸

- 1) Prinsip kebebasan yang sama sebesar-besarnya bagi setiap orang, dan
- 2) Prinsip perbedaan (*difference principle*), yang membenarkan adanya ketimpangan sosial dan ekonomi sepanjang ketimpangan tersebut memberikan manfaat terbesar bagi kelompok yang paling kurang beruntung (*the least advantaged*).

Dalam konteks pelayanan publik, teori keadilan sosial menegaskan bahwa pemberian pelayanan yang sama secara formal belum tentu menghasilkan keadilan substantif. Kelompok rentan

⁷ George III Edward, *implemeting public policy*, 1980

⁸ Rawls, John, *A Theory of Justice*, (Harvard University Press, Cambridge, 1971), h. 60-

seperti penyandang disabilitas, lansia, perempuan hamil, anak-anak, masyarakat miskin, dan kelompok marginal lainnya memerlukan perlakuan khusus agar dapat mengakses pelayanan publik secara optimal. Oleh karena itu, kebijakan afirmatif seperti pelayanan prioritas, fasilitas khusus, pendampingan, dan penyederhanaan prosedur merupakan wujud penerapan keadilan sosial dalam pelayanan publik.

Penerapan teori keadilan sosial dalam strategi pelayanan publik juga sejalan dengan tujuan negara kesejahteraan (*welfare state*), di mana negara tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan administratif, tetapi juga sebagai pelindung dan penjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara. Dengan demikian, strategi unit pelayanan publik yang berorientasi pada kelompok rentan merupakan bentuk nyata dari upaya mewujudkan keadilan substantif dan inklusif.⁹

Dalam pelayanan publik, teori ini menjadi dasar pembenaran normatif atas kebijakan afirmatif seperti prioritas layanan, fasilitas khusus, dan penyederhanaan prosedur bagi penyandang disabilitas, lansia, perempuan hamil, anak-anak, dan kelompok marginal lainnya.

⁹ Purwanto dan Sulistyastuti, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implemetasi Kebijakan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), h 21.

3. Tahap-Tahap Implementasi

Tahap-tahap Implementasi, diantaranya adalah:

- a. Menerapkan rencana implementasi maksud rencana implementasi disini ialah mengatur biaya dan waktu yang paling utama untuk menuju ke pelaksanaan sesungguhnya.
- b. Penerapan kegiatan. adalah proses berjalannya rencana yang sudah disepakati.
- c. Evaluasi, yaitu menindaklanjuti dan memperbaiki suatu kegiatan yang telah direncanakan dan diterapkan, apakah sesuai dengan tujuan yang dicapai atau belum.¹⁰

4. Prinsip-prinsip Implementasi

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat ditentukan oleh prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman pelaksanaannya. Adapun prinsip-prinsip umum implementasi meliputi:¹¹

a. Kejelasan Tujuan

Setiap kebijakan harus memiliki tujuan yang jelas agar pelaksana di lapangan memahami arah dan hasil yang ingin dicapai.

b. Konsistensi

Pelaksanaan kebijakan harus konsisten dengan norma dan aturan yang telah ditetapkan, sehingga tidak menimbulkan ketidakpastian hukum.

¹⁰ Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 154

¹¹ Akib, Haedar dan Antonius Tarigan. *Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan : Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya*, Jurnal Baca, Volume 1 Agustus 2008, Universitas Pepabari Makasar, 2008, h. 117.

c. Koordinasi

Implementasi memerlukan koordinasi antar pihak, baik internal maupun eksternal, agar pelaksanaan berjalan efektif.

d. Efektivitas dan Efisiensi

Kebijakan harus mampu mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya yang optimal.

e. Responsivitas

Pelaksanaan kebijakan harus mampu merespon kebutuhan dan kondisi masyarakat secara nyata.

5. Faktor-faktor Mempengaruhi Implementasi

Agar suatu kebijakan dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan, maka persiapan proses implementasi kebijakan harus mendayagunakan sumber yang ada, melibatkan orang atau sekelompok orang dalam implementasi, menginterpretasikan kebijakan, program yang dilaksanakan harus direncanakan dengan manajemen yang baik, dan menyediakan layanan dan manfaat pada masyarakat. Sehubungan dengan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan suatu program.¹²

Menurut G Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli (dalam Subarsono 2005:101), mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis faktor-faktor tersebut adalah :¹³

¹² Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn..*, h. 159

¹³ Ripley, Rendal B. and Grace A. Franklin. *Policy Implementation and Bureaucray*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis, 1986, h. 148.

- a. Kondisi lingkungan Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, lingkungan tersebut mencakup lingkungan *sosio cultural* serta keterlibatan penerima program.
- b. Hubungan antar organisasi. Implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
- c. Sumberdaya organisasi untuk implementasi program. Implementasi kebijakan perlu didukung sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non human resources*)
- d. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Maksudnya adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi dimana semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

Menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.¹⁴

Berdasarkan faktor di atas, yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi untuk mengimplementasi program karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan hal penting

¹⁴ Edward III, George C (edited), *Publik Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England. Goggin, Malcolm L et al. 1990, h. 21

dalam mempengaruhi suatu implementasi program. Sehingga faktor-faktor tersebut menghasilkan kinerja dan dampak dari suatu program yaitu sejauh mana program tersebut dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik saat ini telah menjadi sorotan penting dalam masalah ketatanegaraan dan pengadministrasiannya. Pemerintah senantiasa berupaya keras memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya melalui program dan kegiatannya. Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.¹⁵

Pelayanan dalam kamus besar Bahasa Indonesia merupakan suatu usaha untuk membantu mengurus yang diperlukan oleh orang lain. Pelayanan berasal dari kata “*Service*” artinya “melayani”. Pengertian lain

¹⁵ Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa Cendekia, 2009), h. 77

dari pelayanan yaitu merupakan suatu aktifitas yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen atau orang yang dilayani.¹⁶

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Dari pernyataan tersebut dapat peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk usaha yang ditawarkan oleh organisasi dalam membantu keperluan konsumen. Sedangkan publik adalah istilah dari Bahasa Inggris (*public*) yang artinya umum, masyarakat dan Negara.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁷

Menurut Garvin, pelayanan publik yaitu Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

¹⁶ Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*, (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2024), h. 76

¹⁷ Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.¹⁸

Sedangkan menurut Moenir, pelayanan publik adalah sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.¹⁹ Pada hakekatnya bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi pada masyarakat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Pelayanan sebagai proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Napitupulu, dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Publik dan *Customer Satisfaction*, mengartikan pelayanan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan

¹⁸ Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2008), h.199

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2008),

pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.²⁰

Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud, melainkan dapat dirasakan dan cepat hilang. Sastrodiningrat menyatakan bahwa pelayanan dalam suatu organisasi kerja identik dengan penjabaran tugastugas pegawai/pengurus yang berwenang dalam organisasi yang bersangkutan. Pelayanan berarti pemberian bantuan, penyediaan fasilitas, partisipasi, dan makna yang lain dari pemberian bantuan kepada orang lain kearah pencapaian tujuan.²¹

Sedangkan menurut Harbani bahwa “Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”²²

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai. Pengertian pelayanan dikemukakan oleh Menteri Pendayaan Aparatur Negara, bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.²³

²⁰ Napitupulu, P, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan yang Baik*, (Jakarta: Pustaka Quantum, 2007), h. 164

²¹ Sastrodiningrat, S, *Pelayanan Publik dan Aparatur Pemerintah*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002), h. 17

²² Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi...*, h.200

²³ Harbani Pasalong, *Kepemimpinan Birokrasi...*, h.198

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu dan atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pada sektor publik pelayanan pemerintah diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by government agency using own employees*).²⁴

Pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah.²⁵

Model manajemen pelayanan publik yang monolitik, birokratik dan sentralistik yang disemangati oleh *rule driven government* (nafsu pemerintah) jelas sudah ketinggalan jaman. Dalam banyak kasus, model pelayanan publik seperti ini praktis tidak mampu bersaing dalam menghadapi persaingan dan situasi global yang terus berubah, ia sangat rentan, mudah terjangkit penyakit birokrasi, dan justru akan

²⁴ Napitupulu, P, *Pelayanan Publik...*, h. 172

²⁵ Adln-perpustakaan Universitas Airlangga and M Hamdani Pratama Adln-Perpustakaan Universitas Airlangga, 1–73.

berdampak negatif terhadap semangat mengedepankan kepentingan publik.

Oleh karena itu konsep pelayanan perlu dibudayakan dalam lingkungan birokrasi publik. Prinsip-prinsip keahlian proposional dan demokratisasi dapat diwujudkan dalam sektor pelayanan publik, Serta perlu juga digalakkan sistem kemitraan (*partnership*) antara pihak pemerintah dan pengguna jasa/swasta perlu juga diupayakan secara serius berupa pemberdayaan terhadap pengguna jasa pengguna pelayanan publik itu sendiri.

2. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Pelayanan publik di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat sebagai pedoman dalam penyelenggaraannya. Adapun dasar hukum tersebut meliputi:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- d. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mengatur tentang tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik

- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok
- g. Peraturan Menteri PANRB terkait standar pelayanan
- h. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia terkait pengawasan pelayanan publik.

3. Teori Pelayan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi peraturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum, sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan.

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti sebagai berikut : melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengarahkan, menghasilkan, mengendalikan, gunakan, menyelenggarakan, mengelola, mengemudikan, mengatur, mengurus, melaksanakan, mengusahakan, mendayagunakan.

Menurut Ulbert definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun

menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha.²⁶

Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencaapi tujuan secara efektif dan efisien.

4. Bentuk bentuk Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan adanya asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, penyelenggaraan pelayanan wajib memberikan pelayanan publik mengedepankan kepentingan umum tidak atas dasar kepentingan kelompok atau pribadi pada pelayanan public.
- b. Kepastian hukum, dengan adanya kepastian hukum memberi jaminan agar terciptanya hak dan kewajiban dalam penyelenggara pelayanan.
- c. Kesamaan hak, pelayanan publik yang merata tidak diskriminasi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, saat melaksanakan hak, seseorang harus melakukannya dengan cara yang proporsional dengan tanggung jawab yang diemban oleh penyedia layanan dan penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, penyelengraan berkompeten di bidang masing-masing.

²⁶ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011), h. 11.

- f. Partisipatif, mengikut sertakan masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan mengamati harapan masyarakat serta aspirasi dan kebutuhan.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, setiap menerima pelayanan dari penyelenggara secara adil.
- h. Keterbukaan, informasi mengenai pelayanan dapat dengan mudah di dapat oleh masyarakat.
- i. Akuntabilitas, penyelenggara dapat dipertanggung jawab sesuai dengan aturan undang-undang yang berlaku.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kemudahan pemberi pelayanan kepada kelompok rentan agar mewujudkan keadilan bagi setiap masyarakat.
- k. ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara wajib tepat waktu sesuai dengan ketentuan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan terjangkau

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintah, terdiri atas dua bentuk yaitu:

1) Pelayanan Internal

Pelayanan internal adalah suatu proses memenuhi kebutuhan dalam suatu organisasi atau instansi dari pemerintah itu sendiri, misalnya pelayanan publik dari bawahan kepada atasan yakni bawahan menyiapkan data-data yang diperlukan oleh atasan pada saat akan

dibutuhkan. Dengan adanya bentuk pelayanan publik secara internal, maka semua bentuk kebutuhan dari instansi pemerintah dapat terpenuhi.

2) Pelayanan Eksternal

Pelayanan Eksternal yaitu suatu proses memenuhi kebutuhan yang diberikan oleh pemberi layanan kepada unsur yang diluar dari lembaga pemberi layanan, misalnya pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau kepada umum ada dua kategori yaitu, yang pertama pelayanan kebutuhan dasar, seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan pelayanan jasa. Kedua, pelayanan umum, seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.²⁷

Prinsip pelayanan selalu dikaitkan dengan kualitas yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat penerima layanan sesuai takaran kualitas tertentu. Dalam jenis layanan setiap instansi berbeda dan memiliki karakter tersendiri dalam pelayanannya. Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, yaitu:

- a) Kesederhanaan, secara prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan
- b) Kejelasan, mulai dari persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja, rincian biaya dan tata laksana pembayaran pelayanan public.

²⁷ Sri, Maulidiah, *Pelayanan Publik, pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, (Bandung:CV. Indra Prahasta, 2014), h. 35-102.

- c) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam waktu yang sesuai standar operasional pelayanan ada ditentukan
- d) Keamanan, proses dan produk pelayanan public dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- e) Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pegawai yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- f) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedia dan tercukupi sarana dan prasarana kerja, mulai dari peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- g) Kemudahan Akses, tempat lokasi serta sarana prasarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat.
- h) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, sebagai oemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan rama daam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan Ikhlas.
- i) Kenyamanan Lingkungan yang tertib dan aman, tersedianya ruang tunggu yang layak, bersih, dan rapi akan menciptakan suasana nyaman dalam memberikan pelayanan.²⁸

²⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.88

Sehingga hal ini dapat peneliti simpulkan bahwa setiap prinsip tersebut dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk penyelenggara maupun pelaksana pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik oleh birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar, sebagaimana dikemukakan oleh Sulistio dan Budi, adalah :

- (1) Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- (2) Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian dan didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
- (3) Inovatif, pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- (4) Produktif, berorientasi pada hasil kerja yang optimal
- (5) Profesionalisme, menggunakan tenaga kerja professional, terampil dalam istilah “ *The Right Man in The Right Pleace*”.
- (6) Penggunaan teknologi yang tepat guna.²⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa konsep pelayanan publik harus rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka, dilakukan secara ilmiah berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu lainnya. Pelayanan publik harus memiliki inovatif yakni pembaharuan yang dilakukan terus menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis,

²⁹ Sulistio, T., & Budi, S, *Manajemen Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Gava Media, 2009), h. 39

berubah dan berkembang, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal, dan dilakukan secara professional, menggunakan tenaga kerja professional, terampil dan menggunakan teknologi modern yang tepat guna.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Permenpan RB No 11 Tahun 2024, sekurang kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.³⁰

Berdasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh instansi tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protections*

³⁰ Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV. Aswaja Pressindo, 2013, h. 60-61

function).³¹ Hal yang terpenting dari ketiga fungsi tersebut adalah pemerintah dapat mengelola fungsinya agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsinya, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara deskriminatif. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Lembaga atau instansi memiliki fungsi-fungsi sebagai pemberi pelayanan kepada publik dan dalam pelaksanaannya seluruh fungsi-fungsi tersebut dapat juga dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan antara pemerintah dengan pihak swasta. Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang berkaitan dengan kebijakan publik. Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediannya kepada swasta karena bila hal tersebut dilakukan, maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta

³¹ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Nuansa, 2008), h. 113.

yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*).³²

Konteks pelayanan publik bagi pemerintah adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sebagai berikut.³³

- a) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja jenisnya
- b) Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai yang dilayani
- c) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan yang diinginkan
- d) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- e) Menyediakan cara-cara yang tepat dan baik bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan uraian penjelasan pemerintah sebagai pelayanan publik di atas, diketahui bahwa pemerintah memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi pemerintah sebagai pelayan publik dapat dilaksanakan melalui fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protections function*).

³² Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi...*, h. 119.

³³ Pamudji S, Ekologi, *Administrasi Negara*, (Jakarta: Bina Aksara, 1986), h. 57

Berbicara masalah nilai dan prinsip dalam pembahasan ini, berarti berbicara masalah perilaku yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Karena nilai dan prinsip dua kata yang tidak dapat dipisahkan dalam etika. Untuk membahas lebih lanjut tentang nilai dan prinsip etika dalam pelayanan publik tersebut. Sebagai bahan perbandingan ciri-ciri pengelolaan pelayanan publik menurut Mohammad, meliputi:

- (1) Lebih memfokuskan diri pada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi kondusif bagi kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
- (2) Lebih memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- (3) Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas.
- (4) Terfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan, dan sasaran yang berorientasi pada hasil sesuai dengan masukan yang digunakan.
- (5) Lebih mengutamakan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
- (6) Memberikan akses kepada masyarakat dan responsif terhadap pendapat dari masyarakat tentang pelayanan yang diterimanya.
- (7) Lebih mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan.
- (8) Lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan.

(9) Menerapkan sistem kasar dalam memberikan pelayanan.³⁴

Pada era reformasi yang sedang berjalan ini, masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik. Terutama sikap para birokrat yang masih kurang memperhatikan, baik Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan lain sebagainya, sebagai alat berpijak dalam pelayanan publik. Dalam hal ini untuk mencegah dan menjamin para birokrat sebagai pejabat birokrasi, sehingga tidak menyalahi wewenang dan jabatan dalam menjalankan tugas, perlu diberikan berbagai pelatihan yang sesuai dengan etika birokrasi dalam pelayanan publik.

C. Kelompok Rentan

1. Pengertian Kelompok Rentan

Teori kelompok rentan merupakan teori yang menjelaskan bahwa dalam kehidupan sosial terdapat kelompok masyarakat tertentu yang memiliki kondisi lebih lemah dibanding kelompok lainnya sehingga berpotensi mengalami hambatan, diskriminasi, marginalisasi, maupun ketidakadilan dalam memperoleh hak-haknya, termasuk dalam pelayanan publik.³⁵

Kelompok rentan membutuhkan perlindungan dan perlakuan khusus dari negara karena keterbatasan fisik, mental, sosial, ekonomi, ataupun kondisi tertentu yang menyebabkan mereka tidak dapat

³⁴ Mukarom Zaenal, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 127.

³⁵ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2012), h. 320.

memperoleh akses dan kesempatan yang sama seperti masyarakat pada umumnya.

Konsep kelompok rentan lahir dari prinsip hak asasi manusia yang menekankan persamaan hak, keadilan, dan perlindungan terhadap masyarakat yang lemah agar tercipta kesejahteraan sosial dan keadilan sosial.

Kelompok rentan adalah kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan atau kondisi tertentu sehingga mengalami hambatan dalam mengakses hak-hak dasar, termasuk pelayanan publik. Kerentanan tersebut dapat bersifat fisik, sosial, ekonomi, psikologis, maupun struktural, yang menyebabkan kelompok ini memerlukan perlakuan khusus agar dapat memperoleh pelayanan secara adil dan setara.³⁶

Menurut Soerjono Soekanto, kelompok rentan adalah kelompok masyarakat yang memiliki kedudukan lemah akibat kondisi tertentu sehingga membutuhkan perlindungan hukum dan sosial dari negara maupun masyarakat.³⁷ Selain itu diungkapkan oleh Satjipto Rahardjo, kelompok rentan merupakan kelompok masyarakat yang memerlukan perhatian dan perlindungan khusus karena secara sosial berada dalam posisi yang tidak seimbang sehingga berpotensi mengalami ketidakadilan.³⁸

³⁶ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 35

³⁷ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu...*, h. 325

³⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), h. 54

Menurut World Health Organization, kelompok rentan adalah individu atau kelompok yang memiliki risiko lebih tinggi mengalami hambatan dalam memperoleh akses layanan kesehatan, sosial, dan ekonomi akibat kondisi tertentu yang melekat pada diri mereka atau lingkungan sekitarnya.³⁹

Selain itu pengertian lain dari kelompok rentan adalah golongan masyarakat yang karena kondisi tertentu memerlukan perlindungan dan perlakuan lebih dalam pemenuhan hak-haknya. Dalam penjelasannya, kelompok yang termasuk rentan antara lain lanjut usia, fakir miskin, wanita hamil, anak-anak, serta penyandang disabilitas.

Hal ini selaras dengan ketentuan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menyatakan bahwa individu dalam kategori tersebut memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan khusus sesuai dengan kebutuhannya. Kategori kelompok rentan ini diatur secara jelas untuk memastikan adanya perhatian khusus dari negara. Dengan demikian, posisi lanjut usia, anak-anak, penyandang disabilitas, fakir miskin, maupun perempuan hamil ditempatkan sebagai subjek yang harus memperoleh perlindungan tambahan dari segi hukum, sosial, maupun kebijakan publik. Hal ini penting karena keterbatasan yang mereka miliki berimplikasi pada tingginya risiko yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari.

³⁹ World Health Organization, *Equity and Vulnerable Groups in Health Services*, 2021

Dalam konteks pelayanan publik, kelompok rentan tidak dapat diperlakukan sama secara formal dengan masyarakat pada umumnya, karena perlakuan yang sama justru berpotensi menimbulkan ketidakadilan substantif. Oleh karena itu, negara berkewajiban memberikan perlindungan dan kemudahan khusus bagi kelompok rentan sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi manusia.

2. Dasar Hukum Kelompok Rentan

Kelompok tersebut dikenal sebagai kelompok rentan, sebagaimana disebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang penyelenggaraan pelayanan publik ramah kelompok rentan pasal 4 menjelaskan Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah bagi Kelompok Rentan. Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: Penyandang disabilitas, Orang lanjut usia, Wanita hamil, Anak-anak dan Korban bencana alam dan bencana sosial.⁴⁰

Dalam Pasal 4 menjelaskan bahwa Organisasi Penyelenggara wajib menyelenggarakan Pelayanan Publik ramah bagi Kelompok Rentan. Kelompok Rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi: Penyandang disabilitas, Orang lanjut usia, Wanita hamil, Anak-anak dan Korban bencana alam dan bencana sosial.

⁴⁰ Permenpan Rb Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

Pasal 5 dijelaskan bahwa Penyandang disabilitas merupakan setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak. Pemenuhan dukungan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses Pelayanan Publik berupa: aksesibilitas fisik, nonfisik, dan Akomodasi yang Layak, fasilitas penunjang, informasi yang sesuai dengan kondisi disabilitas, peningkatan kesadaran dan pelatihan bagi Penyelenggara, perlakuan yang adil dan nondiskriminasi; dan sikap/tindakan ramah terhadap penyandang disabilitas.

Pasal 6 bahwa Orang lanjut usia merupakan seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Pemenuhan dukungan bagi orang lanjut usia dalam mengakses Pelayanan Publik berupa: aksesibilitas fisik, nonfisik, dan Akomodasi yang Layak, sikap/tindakan ramah terhadap orang lanjut usia, informasi yang sesuai dengan usia; dan dukungan dalam navigasi.

Pasal 7 Wanita hamil merupakan perempuan yang sedang mengandung janin di dalam rahimnya yang dimulai dari konsepsi sampai lahirnya janin. Pemenuhan dukungan bagi wanita hamil dalam mengakses Pelayanan Publik berupa: aksesibilitas fisik yang memadai, lingkungan fisik yang aman; dan sikap/tindakan ramah terhadap wanita hamil.

Pasal 8 Anak-anak merupakan setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah. Pemenuhan dukungan bagi anak-anak dalam mengakses Pelayanan Publik berupa: aksesibilitas fisik yang memadai, fasilitas di tempat umum bagi anak, sikap/tindakan ramah terhadap anak-anak, keamanan yang memadai; dan penanganan khusus untuk anak-anak disabilitas.

Pasal 9 Korban bencana alam merupakan orang atau sekelompok orang yang mengalami kerugian baik secara fisik, psikis, dan materil serta dampak buruk akibat peristiwa bencana alam. Korban bencana sosial merupakan orang atau sekelompok orang yang mengalami kerugian baik secara fisik, psikis, dan materil serta dampak buruk akibat peristiwa dampak buruk akibat bencana sosial. Pemenuhan dukungan bagi korban bencana alam dan bencana sosial dalam mengakses Pelayanan Publik berupa: Aksesibilitas fisik yang memadai; dan Kemudahan akses menuju Penyelenggara.

3. Macam-macam Kelompok Rentan

Kelompok rentan dalam pelayanan publik mencakup berbagai kategori masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus, antara lain:

- a. Penyandang disabilitas, yaitu individu yang memiliki keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik.
- b. Lanjut usia (lansia), yang mengalami penurunan kemampuan fisik dan kognitif.

- c. Perempuan hamil dan menyusui, yang memerlukan perlindungan kesehatan dan kenyamanan.
- d. Anak-anak, yang secara hukum dan psikologis belum mampu melindungi kepentingannya sendiri.
- e. Masyarakat miskin dan kelompok marginal, yang mengalami keterbatasan akses ekonomi dan informasi.
- f. Korban bencana dan korban kekerasan, yang berada dalam kondisi darurat dan traumatis.

Keberadaan kelompok-kelompok ini menuntut unit pelayanan publik untuk menyediakan pendekatan pelayanan yang berbeda dan adaptif sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok.

4. Hak Kelompok Rentan

Kelompok rentan memiliki hak yang sama dengan warga negara lainnya untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas. Namun, untuk menjamin terpenuhinya hak tersebut, diperlukan kebijakan dan tindakan afirmatif dari penyelenggara pelayanan publik. Hak kelompok rentan dalam pelayanan publik meliputi:

- a. Hak atas kemudahan akses layanan
- b. Hak atas perlakuan yang manusiawi dan bermartabat
- c. Hak atas prioritas pelayanan
- d. Hak atas informasi yang mudah dipahami
- e. Hak atas perlindungan dari diskriminasi.

Pemenuhan hak-hak ini merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan umum.

Dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024, kelompok rentan ditempatkan sebagai subjek utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Regulasi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada masyarakat umum, tetapi juga harus memperhatikan kelompok yang memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan secara optimal. Kelompok rentan dalam konteks ini adalah individu atau kelompok masyarakat yang karena kondisi tertentu mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan publik secara setara, sehingga membutuhkan perlakuan khusus (*affirmative treatment*) dari penyelenggara pelayanan publik.

PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024 merupakan regulasi yang mengatur secara khusus tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang ramah terhadap kelompok rentan. Peraturan ini menjadi pedoman bagi seluruh unit pelayanan publik dalam merancang dan melaksanakan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024 menekankan bahwa pelayanan terhadap kelompok rentan harus:

- 1) Berorientasi pada pemenuhan hak asasi manusia
- 2) Menjamin kesetaraan akses
- 3) Memberikan perlakuan khusus yang proporsional
- 4) Menghindari diskriminasi dalam bentuk apa pun.

Pelayanan terhadap kelompok rentan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Kesetaraan, yaitu setiap masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama.
- b) Non diskriminasi, yaitu pelayanan tidak membedakan kondisi fisik, sosial, maupun ekonomi masyarakat.
- c) Aksesibilitas, yaitu pelayanan dapat dijangkau dan digunakan oleh seluruh masyarakat.
- d) Penghormatan terhadap martabat manusia.
- e) Kepastian pelayanan.
- f) Kenyamanan dan keamanan bagi penerima layanan.

Pelayanan terhadap kelompok rentan merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin hak masyarakat memperoleh pelayanan publik yang adil dan setara. Kelompok rentan memerlukan perlakuan khusus karena memiliki keterbatasan tertentu yang dapat menghambat akses terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan terhadap kelompok rentan harus memperhatikan aksesibilitas fisik, nonfisik, serta akomodasi yang layak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan terhadap kelompok rentan tidak dipandang sebagai bentuk keistimewaan, melainkan sebagai upaya korektif negara untuk mencapai keadilan sosial. Unit pelayanan publik wajib :

- (1) Mengidentifikasi kebutuhan kelompok rentan

- (2) Menyusun standar pelayanan khusus
- (3) Menyediakan sumber daya manusia yang kompeten
- (4) Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Kewajiban ini menunjukkan bahwa pelayanan terhadap kelompok rentan merupakan tanggung jawab institusional, bukan kebijakan insidental.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan dijelaskan dalam PermenPAN-RB Nomor 11 Tahun 2024 antara lain :⁴¹

Dalam Pasal 10 menjelaskan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik ramah Kelompok Rentan, meliputi aspek: kebijakan dan kepemimpinan, aksesibilitas fisik, aksesibilitas informasi dan komunikasi, akomodasi yang layak; dan sumber daya manusia.

Pasal 11 dijelaskan bahwa aspek kebijakan dan kepemimpinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a untuk memastikan Pelayanan Publik yang disediakan memenuhi kebutuhan Kelompok Rentan serta memandu dan mendorong implementasi praktik yang inklusif dan aksesibel dalam seluruh organisasi. Aspek kebijakan dan kepemimpinan meliputi: komitmen pimpinan, dukungan anggaran, standar pelayanan inklusif, partisipasi; dan program/inovasi.

Pasal 12 dijelaskan bahwa aspek aksesibilitas fisik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b mencakup desain bangunan, fasilitas,

⁴¹ Permenpan Rb Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

dan infrastruktur dengan prinsip Desain Universal yang memungkinkan Kelompok Rentan dengan hambatan mobilitas atau disabilitas lainnya untuk dapat mengakses dan menggunakan pelayanan dengan nyaman. Aspek aksesibilitas fisik meliputi: jalur pemandu, area parkir khusus, jalur landai, area prioritas, toilet disabilitas, loket prioritas, ruang laktasi, area ramah anak, lift, alat bantu; dan ruang tenang.

Pasal 13 Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c yaitu menyediakan informasi yang dapat diakses dalam berbagai format dengan menerapkan prinsip Desain Universal, serta teknologi dan alat bantu yang mendukung Kelompok Rentan dalam berkomunikasi. Aspek aksesibilitas informasi dan komunikasi meliputi: informasi pelayanan, laman *web*, media sosial, aplikasi seluler, rambu dan marka; dan layanan pengaduan.

Pasal 14 Aspek Akomodasi yang Layak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf d yaitu menyediakan layanan dan fasilitas tambahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa Kelompok Rentan dapat mengakses dan menggunakan layanan secara efektif dan efisien, sesuai dengan preferensi dan kebutuhan. Aspek Akomodasi yang Layak meliputi: Pendampingan, fleksibilitas jadwal, pelayanan jemput bola; dan antrean prioritas.

Pasal 15 Aspek sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf e yaitu sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai untuk memberikan Pelayanan

Publik yang sensitif terhadap kebutuhan Kelompok Rentan. Aspek sumber daya manusia meliputi pelatihan sensitivitas disabilitas dan etika.

D. *Siyasah Tanfidziyah*

1. Pengertian *Siyasah Tanfidziyah*

Kata siyasah berasal dari *fi'il madhi* sasa yang mempunyai arti yaitu mengatur, mengurus, dan memerintah, pemerintahan atau perumus kebijakan. Sedangkan *tanfidziyah* mempunyai arti pelaksana.⁴² Menurut Muhammad Iqbal dalam buku fiqh siyasah, *Siyasah Tanfidziyah* adalah tugas melaksanakan undang-undang, untuk melaksanakan negara memiliki kekuasaan eksekutif (*al-sulthah altanfidziyah*). Negara memiliki kewenangan untuk menjabarkan dan mengaktualisasikan perundang-undangan yang telah dirumuskan tersebut.

Secara terminologi, *Siyasah Tanfidziyah* adalah hukum islam yang mencakup aturan dasar tentang bentuk pemerintah, batas kekuasaan pemerintah, pemilihan pemimpin negara, dan hubungan antara penguasa rakyat. Dengan kata lain, *Siyasah Tanfidziyah* melakukan tugas kebijakan baik di dalam maupun di luar negeri. Tujuan pembentukan peraturan Islam adalah untuk menstabilkan hukum negara lain sehingga orang dapat tenang dan menyeimbangkan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, siyasah *tanfidziyah* biasanya membatasi pembicaraan tentang negara dari

⁴² Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Pramedia Grup, 2014), h.14

perspektif perundang-undangan serta persesuaian dengan kebutuhan dan prinsip-prinsip agama.⁴³

2. Ruang Lingkup Siyasah *Tanfidziyah*

Fiqh Siyasah *Tanfidziyah* mencakup bidang kehidupan yang sangat luas dan kompleks. Dengan demikian secara umum meliputi hal-hal sebagai berikut:

a. Persoalan imamah

Kata Imamah biasanya diidentifikasikan dengan khilafah. Keduanya menunjukkan pengertian kepemimpinan tertinggi dalam negara Islam. kata imam juga digunakan untuk orang yang mengatur kemaslahatan. Imamah menurut Bahasa berarti kepemimpinan. Al-Mawardi mengatakan ada dua hak imam yaitu, hak untuk dita'ati dan hak untuk dibantu. Tetapi bila kita pelajari sejarah, ternyata ada hak lain bagi imam, yaitu hak untuk mendapatkan imbalan dari harta baitul mal untuk keperluan hidupnya dan keluarganya secara patut, sesuai dengan kedudukannya sebagai imam.⁴⁴

b. Persoalan *bai'ah*

Secara terminologi kata *Ba'iah* adalah “Berjanji untuk taat”. Seakanakan orang yang berbai'ah memberikan perjanjian kepada amir (pimpinan)-nya untuk menerima pandangan tentang masalah dirinya dan urusan-urusan kaum muslimin, tidak akan menentang sedikitpun

⁴³ A. Dzajuli, Fiqh Siyasah; *Implementasi Kemaslahatan Ummat dalam Rambu rambu Syariah*, (Bandung: Prenada Media, 2013), h. 277

⁴⁴ Al-Mawardi Ahkam Sulthaniyah, *Sistem Pemerintahan Khilafah Islam*, (Jakarta: Qisthi Press, 2014), 17.

dan selalu mentaatinya untuk melaksanakan perintah yang dibebankan atasnya baik dalam keadaan suka atau terpaksa.

c. Persoalan *wizarah*

Wizarah diambil dari kata *al-wazr* yang berarti *al-tsuql* atau berat. *Wizarah* dikatakan seorang wazir memikul beban tugas-tugas kenegaraan yang berat. kepadanya dilimpahkan sebagai kebijakan pemerintahan dan pelaksanaannya. Dalam bahasa Arab dan Persia modern, *wazir* memiliki pengertian yang sama dengan Menteri yang menaungi departemen dalam pemerintahan.

d. Persoalan *waliyul ahdi*

Ahlul Halli wa al-Aqdi adalah seseorang yang memiliki kewenangan untuk melonggarkan dan mengikat (mengurai). Istilah ini dirumuskan oleh ulama fiqh untuk sebutan bagi orang-orang yang bertindak sebagai wakil umat untuk menyuarakan hati Nurani mereka. Tugasnya yaitu memilih khalifah, imam, kepala negara secara langsung, karena itu *ahlu halli wa al-aqdi* juga disebut oleh al-Mawardi sebagai Ahlu al-Khiyar (golongan yang berhak untuk memilih). Peranan golongan ini sangat penting untuk memilih salah seorang di antara Ahl al-Imamah (golongan yang berhak untuk dipilih) untuk menjadi khalifah

Persoalan Siyasah *Tanfidziyah* umumnya tidak dapat dilepaskan dari dua hal pokok yaitu: pertama, dalil-dalil kulliy, baik ayat-ayat Al-Qur'an maupun Hadis, *maqosidu syariah*, dan semangat ajaran Islam di

dalam mengatur masyarakat, yang tidak akan berubah bagaimanapun perubahan pada masyarakatnya. Karena dalil-dalil *kulliy* tersebut menjadi unsur utama di dalam mengubah masyarakat. Kedua, aturan-aturan yang dapat berubah karena perubahan situasi dan kondisi, termasuk di dalamnya hasil ijtihad para ulama, meskipun tidak seluruhnya.⁴⁵

3. Prinsip-prinsip Siyasah *Tanfidziyah*

Siyasah *Tanfidziyah* adalah bagian dari fiqh siyasah yang membahas masalah pelaksanaan perundang-undangan negara. Prinsip-prinsip yang diletakkan dalam fiqh siyasah itu sendiri, sebagai berikut:⁴⁶

- a. Prinsip Kedudukan Manusia di Bumi. Prinsip ini Allah menegaskan bahwa manusia di ciptakannya adalah sebagai Khalifah yang memakmurkan bumi, karena manusia bertanggung jawab untuk mengelola dan memelihara dari kehancuran.
- b. Prinsip Kekuasaan. Sebagai Amanah Allah memerintah agar manusia melaksanakan amanah yang diembankan di pundaknya, dalam Islam amanah adalah sesuatu yang harus dipelihara karena kelak akan dipertanggung jawabkan kepada Allah, kekuasaan adalah suatu amanah yang harus dijalankan dengan baik, sesuai dengan perintah Nya. Karena itu, Islam tidak dapat menoleransi segala bentuk penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan.

⁴⁵ A. Dzajuli, *Fiqh Siyasah; Implementasi Kemaslahatan...*, h. 47-48

⁴⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah...*, h.237-240

- c. Prinsip Penegak Keadilan. Sangat banyak ayat Al-Qur'an yang menegaskan pentingnya penegakan keadilan dalam masyarakat. Bahkan untuk menjelaskan hal ini, Allah tidak hanya menggunakan kata al-adl saja, tetapi juga kata-kata al-wazn/ al-mizan, al-qisth, dan as-wasath. Ini menunjukkan bahwa keadilan merupakan sesuatu yang harus senantiasa diperjuangkan dan ditegakkan dalam masyarakat.
- d. Prinsip Musyawarah. Musyawarah mempunyai peranan yang penting dalam mengambil keputusan urusan untuk beriman. Bahkan isyarat pentingnya musyawarah diapit oleh penjelasan Al-Qur'an tentang orang mendirikan shalat dan menafkahkan sebagian hartanya sebagai orang yang mematuhi seruan Allah.
- e. Prinsip Kepatuhan Kepada Pemimpin. Dalam hal ini Allah SWT meletakkan kewajiban mematuhi pemimpin pada peringkat ketiga setelah kewajiban mematuhi perintah Allah dan Rasulnya.
- f. Prinsip Persaudaraan dan Persatuan. Allah menegaskan bahwa umat beriman adalah bersaudara. Karena itu, sesama muslim wajib mendamaikan saudaranya yang bersengketa agar mereka memperoleh rahmat-Nya. Allah memerintahkan umat Islam untuk berpegang teguh pada agama-Nya dan melarang berpecah belah, karena persatuan merupakan nikmat yang besar yang telah dianugerahkan Allah kepada hamba-hambanya yang beriman.
- g. Prinsip Perdamaian. Islam adalah agama yang membawa perdamaian dan rahmat. Karena itu, Al-Qur'an mengajarkan bahwa umatnya harus

mengutamakan perdamaian dalam berhubungan dengan umat lain. Perang hanya boleh dilakukan dan diizinkan ketika umat Islam terusik dan tidak merasa aman oleh agresi pihak lain.

- h. Prinsip Amar Ma'ruf Nahi Munkar. Islam mengajarkan umatnya untuk selalu saling menasihati dan melakukan kontrol atas kekuasaan agar kebaikan selalu terpelihara dalam kehidupan masyarakat.
- i. Prinsip Profesionalisme dan Akuntabilitas Publik dalam Pengisian Jabatan Pemerintah Prinsip ini, pemegang kekuasaan tidak boleh mengangkat pejabat-pejabat negara berdasarkan hubungan primordial atau kerabat.
- j. Prinsip Penegakan HAM. Penegakan hak asasi manusia (HAM) merupakan hal yang sangat diperhatikan. Pelanggaran HAM apa pun bentuknya, tidak dapat dibenarkan dalam Islam. Penegakan HAM tidak terhadap orang Islam saja melainkan terhadap orang-orang non-Islam.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan sudut pandang penulisan tesis serta untuk menghindari kesamaan dengan penyusun sebelumnya, maka dari itu penyusun melakukan penelusuran terhadap penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penyusun terhadap tema tesis yang setara.

Pertama Jurnal yang ditulis oleh Andy Pramudya Wardana dkk dengan judul “Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara)”⁴⁷ Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi kepolisian pada Biro Operasi Kepolisian Resor Bengkulu Utara. itu dilaksanakan dengan benar dan bertanggung jawab. Pelayanan publik yang telah diberikan mencakup berbagai dimensi kualitas, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta keterampilan penyedia layanan. Pelaksanaan reformasi juga mencakup peningkatan akuntabilitas, transparansi, kualitas layanan, pengembangan sumber daya manusia, peran serta masyarakat, dan teknologi informasi. Selain itu, petugas dari Kantor Operasional Kepolisian Kompleks Bengkulu Utara telah menunjukkan kompetensi dan rasa tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diatasi, seperti jaringan internet yang belum selalu lancar serta perlunya melengkapi instalasi dan infrastruktur agar proses operasional dapat dikembangkan lebih optimal.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitiannya dari segi persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan public sedang perbedaannya peneliti terdahulu lebih focus membahas tentang pelayanan public secara umum sedangkan peneliti lebih

⁴⁷ Andy Pramudya Wardana dkk. *Reformasi Birokrasi Polri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Operasi Polisi Resort Bengkulu Utara)*. (Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Volume 7 Nomor 2, Januari 2025)

focus membahas pelayanan publik kelompok berdasarkan Permenpan RB No. 11 Tahun 2024.

Kedua jurnal yang ditulis oleh Sela Marcelina Mbiuwa dkk, dengan judul “Analisis Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo”⁴⁸ Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa upaya perbaikan dalam implementasi pelayanan publik di Polres Gorontalo harus mengambil pendekatan yang mampu melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Langkah-langkah perbaikan yang disarankan termasuk edukasi kepada masyarakat tentang sistem pelayanan publik, penegakan aturan dan etika yang ketat bagi petugas, serta peningkatan koordinasi antar instansi terkait. Dengan demikian, diharapkan masalah-masalah yang ditemukan dapat diatasi dan pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi Masyarakat.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitiannya dari segi persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan public akan tetapi penelitian terdahulu lebih fokus kepada sistem pelayanan yang dilakukan, sedang perbedaannya peneliti terdahulu lebih fokus membahas tentang pelayanan public secara umum sedangkan peneliti lebih focus membahas pelayanan publik kelompok berdasarkan Permenpan RB No. 11 Tahun 2024 dan menurut fiqh siyasah *tanfidziyah*.

Ketiga jurnal yang ditulis oleh Hanifah Is'aad dengan judul “Analisis Beban Administrasi Pelayanan Publik Di Sentra Pelayanan Kepolisian

⁴⁸ Sela Marcelina Mbiuwa dkk. *Analisis Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kepolisian Resort Gorontalo*, (Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 6794-6806)

Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Perspektif *New Public Service*”⁴⁹ Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu instansi pelayanan publik dengan program SPKT nya belum mampu untuk memenuhi poin-poin indikator terwujudnya paradigma *New Public Service*. Oleh sebab itu, Kepolisian sebagai penyelenggara kebijakan publik diharapkan untuk melakukan evaluasi serta inovasi agar pelayanan kebijakan publik dapat diberikan secara maksimal.

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian dilihat dari persamaann yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan publik di kepolisian hanya saja peneliti terdahulu lebih focus ke unit pelayanan SPKT, sedang perbedaannya peneliti terdahulu lebih fokus membahas tentang pelayanan public secara umum sedangkan peneliti lebih focus membahas pelayanan publik kelompok berdasarkan Permenpan RB No. 11 Tahun 2024 dan menurut fiqih siyasah *tanfidziyah*.

Keempat tesis yang ditulis oleh Pracoyo Cipto Nugroho dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-Lapor!) Lembaga Administrasi Negara”⁵⁰ Berdasarkan hasil penelitian, didapat bahwa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan SP4N-Lapor! di LAN antara lain tidak adanya sosialisasi SP4N-Lapor! baik kepada pihak internal

⁴⁹ Hanifah Is'aad dengan judul “ Analisis Beban Administrasi Pelayanan Publik Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Perspektif *New Public Service*, (Jurnal Hukum & Hukum Islam, Vol 11 No. 1 Februari, 2024)

⁵⁰ Pracoyo Cipto Nugroho. *Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-Lapor!) Lembaga Administrasi Negara*, (Lembaga Administrasi Negara Politeknik Stia Lan Jakarta Program Magister Terapan, 2023)

maupun eksternal, kurangnya komitmen pimpinan dalam mengalokasikan anggaran pengelolaan pengaduan serta pengembangan kompetensi teknis pengelola pengaduan. Dan terakhir masih banyaknya kanal-kanal pengaduan melalui media sosial yang menerima pengaduan. Adapun strategi yang digunakan dalam mengintegrasikan pengelolaan pengaduan ke dalam SP4N-Lapor! terbagi menjadi 3 aspek yaitu peningkatan partisipasi stakeholders eksternal dan internal, penguatan kelembagaan dan SDM, serta penguatan kapabilitas SP4N-Lapor!

Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian dilihat dari persamaann yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan publik, sedang perbedaannya peneliti terdahulu lebih fokus membahas pengaduan melalui aplikasi SPN4-Lapor sedangkan peneliti lebih fokus membahas pelayanan publik kelompok berdasarkan Permenpan RB No. 11 Tahun 2024 dan menurut fiqih siyasah *tanfidziyah*.

F. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif terhadap kelompok rentan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap unit pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang adil, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan.

Namun, dalam praktiknya, implementasi kebijakan tersebut oleh unit pelayanan publik, termasuk di lingkungan Kepolisian Daerah Bengkulu, masih

menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia, serta belum adanya standar operasional prosedur yang spesifik bagi kelompok rentan.

Dalam konteks ini, implementasi kebijakan menjadi fokus utama penelitian, yaitu bagaimana suatu regulasi diterjemahkan ke dalam tindakan nyata oleh penyelenggara pelayanan publik.

