



TINJAUAN PERUBAHAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAK ASASI MANUSIA DI INDONESIA

Afif Awaludin Al-Azhar¹, Suratman¹, Jatmiko Yogopriyatno¹, Sartika¹
¹Jurusan Administrasi Publik, Universitas Bengkulu

Korespondensi: iyogop@unib.ac.id

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 15/09/2023

Ditelaah: 03/10/2023

Diterbitkan: 30/11/2023

KUTIPAN

Al-Azhar, A.A., et.al.
(2023). Tinjauan
Perubahan Kebijakan
Pelayanan Publik Berbasis
Hak Asasi Manusia di
Indonesia. *PESIRAH:
Jurnal Administrasi Publik*,
4(2), 71-73, doi:
10.47753/pjap.v4i2.110



Abstrak

Terdapat perubahan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM sebagai upaya pemajuan HAM dan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan yang ada, faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan, implementasi kebijakan di lapangan, dan kendala-kendala yang muncul dalam implementasi kebijakan. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, dengan data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perubahan dalam kebijakan pelayanan publik berbasis HAM yang meliputi penambahan definisi, prinsip-prinsip HAM, ruang lingkup, tahapan pembentukan P2HAM, kriteria P2HAM, keterlibatan akademisi dan masyarakat sipil dalam penilaian, serta tidak lagi berorientasi pada kalimat 'penghargaan' melainkan menggunakan istilah 'Unit Kerja P2HAM'. Adapun faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan publik yaitu pemenuhan tanggung jawab pemerintah dalam penegakkan HAM, evaluasi terhadap peraturan yang ada, dan perlunya perubahan terminologi. Selain itu, implementasi pelayanan publik berbasis HAM di lapangan belum optimal, karena terdapat kendala-kendala yang ditemukan antara lain ketersediaan sumber daya yang belum memadai, belum adanya pengaturan sanksi, belum adanya program kerja dan rencana anggaran, dan adanya praktik menyimpang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian adapun implikasi praktis atau manajerial menekankan pentingnya adaptasi dan inovasi dalam manajemen kebijakan dan operasional untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik berbasis HAM.

Kata kunci: hak asasi manusia, kebijakan, pelayanan publik.

Abstract

There have been changes in human rights-based public service policy as efforts to advance human rights and improve service quality in Indonesia. Therefore, this study aims to identify existing changes, factors driving policy changes, policy implementation in the field, and challenges arising in policy implementation. The research method used is descriptive qualitative, with data collected from observations, interviews, and documentation. The results show changes in human rights-based public service policy, including the addition of definitions, human rights principles, scope, stages of forming P2HAM, P2HAM criteria, involvement of academics and civil society in assessments, and no longer focusing on the term 'appreciation' but using the term 'P2HAM Work Unit'. Factors driving public policy changes include



the government's responsibility in enforcing human rights, evaluation of existing regulations, and the need for terminological changes. Moreover, the implementation of human rights-based public services in the field is not optimal due to challenges such as inadequate resource availability, absence of sanction regulations, lack of work programs and budget plans, and deviant practices in public service provision. Based on the research results, practical or managerial implications emphasize the importance of adaptation and innovation in policy and operational management to enhance the quality and effectiveness of human rights-based public services.

Keywords: *human right, public policy, public service*

INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Sejak Indonesia memperoleh kemerdekaannya, Hak Asasi Manusia (HAM) telah menjadi prinsip yang sangat fundamental yang diakui dalam kerangka konstitusi dan sistem hukum Indonesia (Muni, 2020). Pancasila, sebagai dasar negara, secara tegas menyatakan komitmen terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan sosial, dan demokrasi, yang mencerminkan prinsip-prinsip yang mendasari keberpihakan negara terhadap perlindungan HAM (Aswandi, & Roisah, 2019). Selain itu, pada Pasal 28 I ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa “Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan HAM adalah tanggung jawab negara”. Oleh sebab itu, negara berperan penting dalam perwujudan pemenuhan HAM bagi warga negaranya.

Namun, upaya penegakan HAM di Indonesia masih menemui kendala yang serius, sebagaimana dimuat dalam laporan tahunan Komnas HAM RI pada tahun 2022, terutama terlihat dari serangkaian kasus pelanggaran HAM di Indonesia yang belum mendapat penyelesaian, seperti yang terjadi di wilayah Papua yang terus menghadapi tantangan dalam kondisi sosial, keamanan, dan sipil. Widyantara (2022) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa ada banyak pelanggaran HAM yang pemerintah Indonesia telah lakukan terhadap warga sipil di Papua, baik secara terang-terangan maupun diam-diam. Selain itu, masih banyak pelanggaran HAM lainnya yang belum terungkap, dan tidak satupun dari kasus-kasus tersebut telah diselesaikan hingga saat ini.

Selain itu, sebagaimana dimuat dalam laporan tahunan yang disusun oleh Komisi untuk Orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (Kontras) masalah pelanggaran HAM berat dari masa lalu belum mendapat penanganan serius, beserta dengan praktik liberalisasi izin pemerintah daerah yang mengancam lingkungan dan hak-hak masyarakat adat, serta pembatasan terhadap integritas personal dan kebebasan sipil, semakin mempersulit situasi. Minoritas agama dan kelompok rentan terus menjadi target utama kebijakan arogan dari sektor bisnis dan massa (KontraS, 2022). Keterkaitan yang kompleks antara semua masalah tersebut menggambarkan betapa sulitnya penyelesaian terhadap pelanggaran HAM di Indonesia.

Dalam konteks ini, pemerintah sebagai wakil negara, memiliki tanggung jawab utama dalam menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan HAM. Tanggung jawab ini meliputi langkah-langkah pembuatan kebijakan publik yang harus diimplementasikan secara efektif dalam berbagai bidang seperti hukum, politik, sosial, ekonomi, budaya, pertahanan, keamanan, dan pelayanan publik. Kesadaran akan pentingnya HAM di semua aspek kehidupan harus menjadi landasan bagi pembuatan kebijakan di Indonesia. Hal ini penting untuk menciptakan fondasi yang kokoh bagi pengembangan dan pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada perlindungan, penghormatan, dan pemajuan hak-hak dasar setiap individu. Dengan demikian, pemerintah memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga melindungi dan menghormati hak-hak mereka sesuai dengan standar HAM yang diakui secara internasional.



Namun, penerapan prinsip dan nilai-nilai HAM dalam kebijakan pemerintahan masih terbatas, karena kesadaran dan komitmen terhadap perlindungan HAM masih rendah (Komnas HAM, 2022). Terlepas dari upaya-upaya untuk mengatur hak asasi manusia di Indonesia, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu ditangani, mencakup pelanggaran HAM, diskriminasi terhadap kelompok rentan, dan ketimpangan masih terjadi di berbagai aspek kehidupan (Ridwan, & Ishaq, 2023). Sehingga penting bagi Indonesia untuk terus mengembangkan kebijakan berbasis HAM yang ideal untuk mengatasi tantangan tersebut dan memastikan pemenuhan hak setiap warga negara (El-Muhtaj, 2017).

Dalam rangka mengaplikasikan HAM dalam kebijakan dan sebagai upaya pemenuhan hak pelayanan publik bagi kelompok rentan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Republik Indonesia telah memulai penerapan prinsip-prinsip HAM dalam sektor pelayanan publik sejak tahun 2018. Hal ini dengan diterbitkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM, yang awalnya hanya mencakup Unit Pelaksana Teknis (UPT) bidang Keimigrasian, Pemasarakatan, dan Administrasi Hukum Umum. Kemudian dilakukan penyempurnaan dan pengembangan terhadap peraturan tersebut dengan dikeluarkannya Permenkumham Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Kemenkumham, dimana pelaksanaan P2HAM wajib dilaksanakan oleh seluruh Unit Kerja di lingkungan Kemenkumham.

Pengembangan kebijakan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kemenkumham guna meningkatkan kualitas layanan publik yang berpedoman pada prinsip HAM dengan berorientasi pada kebutuhan, kepastian, dan kepuasan penerima layanan publik, yang tidak hanya berfokus pada penilaian untuk mendapatkan penghargaan sebagai pelaksana pelayanan publik yang berbasis HAM, tetapi juga dapat memberikan layanan yang adil sesuai kebutuhan bagi semua elemen masyarakat sebagai penerima layanan termasuk masyarakat dari kelompok rentan.

Di Indonesia, kebijakan mengenai pelayanan publik berbasis HAM baru diterbitkan dan dilaksanakan di lingkungan Kemenkumham. Namun, implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis HAM menjadi semakin krusial, terutama mengingat adanya perubahan dinamika sosial, politik, dan ekonomi yang terus berkembang. Kondisi ini semakin menuntut perlunya penerapan praktik pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip-prinsip HAM di seluruh unit pelayanan publik di Indonesia, untuk memastikan pelayanan yang adil, setara, dan berorientasi pada hak-hak individu dalam masyarakat.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perubahan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami implementasi kebijakan di lapangan secara langsung dan mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul dalam implementasi kebijakan. Dengan tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi pelayanan publik berbasis HAM di Indonesia. Dengan fokus pada tujuan-tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait pelayanan publik berbasis HAM di Indonesia.

LITERATURE REVIEW/TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Hak Asasi Manusia dalam Kebijakan Pelayanan Publik

Hak asasi manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada setiap individu sebagai bagian dari hakikat kemanusiaan mereka (Keys, & Hodgson 2022). Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999, mendefinisikan bahwa "hak asasi manusia adalah seperangkat hak yang melekat dalam sifat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan karunia-Nya yang harus dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan semua orang untuk



kehormatan dan perlindungan martabat manusia.” Hak-hak ini dibagi menjadi berbagai jenis, seperti hak sipil dan politik, hak ekonomi, sosial, dan budaya, serta hak solidaritas, yang dianggap mutlak dan harus dihormati oleh negara.

Instrumen internasional telah membantu mengklarifikasi norma dan menciptakan cara untuk menegakkan hak-hak tersebut (Keys, & Hodgson 2022). Dimana hak asasi manusia harus dijaga dan dilindungi oleh hukum, negara, pemerintah, dan individu lainnya. Penegasan ini juga dikuatkan oleh Hutabarat et al. (2022), yang menyatakan bahwa hak-hak ini tidak boleh dikurangi, dicabut, atau dihilangkan. Dalam konteks ini, hak asasi manusia memiliki tujuan mendasar untuk memastikan kesetaraan, keadilan, dan kebebasan bagi semua individu, tanpa memandang jenis kelamin, keyakinan, kasta, atau etnis, yang tidak hanya berdiri sendiri, tetapi juga saling terkait (Efendi, M.F, 2022). Hak asasi manusia terkait erat dengan perkembangan negara dan berfungsi sebagai tolok ukur hukum untuk semua proses di dalam negara, dan berkontribusi pada perkembangan individu dan masyarakat, dan bersifat universal. Oleh karena itu, kodifikasi hak asasi manusia dalam suatu kebijakan bukan hanya menciptakan landasan hukum yang jelas, tetapi juga membantu membangun cara-cara untuk menjamin dan menegakkan hak-hak ini demi kesejahteraan seluruh umat manusia.

Dalam konteks ini, konsep hak asasi manusia pada dasarnya dimaksudkan untuk menggambarkan hubungan antara masyarakat dan negara melalui pelayanan publik. Hal ini mencakup pemahaman bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan warganya dengan tetap menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak mereka sebagai manusia (Tasi, 2022). HAM menjadi landasan penting dalam pelayanan publik untuk menciptakan masyarakat yang adil dan merata. Integrasi HAM dalam pelayanan publik sangat penting karena dapat menjamin setiap individu mendapatkan perlindungan dan penghormatan terhadap hak-haknya. Dengan mengintegrasikan HAM dalam pelayanan publik, setiap masyarakat dapat memperoleh akses yang sama terhadap layanan yang berkualitas dan adil. Hal ini juga berkontribusi pada pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan publik. Selain itu, integrasi HAM dalam pelayanan publik juga dapat mendorong transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas dan menjaga hak-hak masyarakat. Dengan demikian, pentingnya mengintegrasikan HAM dalam pelayanan publik adalah untuk menciptakan sistem pelayanan yang berkeadilan, menghormati hak-hak individu, dan memberikan perlindungan yang adil kepada seluruh masyarakat (Siregar, & Mulyeni, 2023), (Afriani, 2021), (Situmeang, Panjaitan, & Lengkong, 2022)

Pelayanan publik berbasis hak asasi manusia adalah pendekatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan didasarkan pada prinsip-prinsip hak asasi manusia. Latar belakang penerapan konsep ini adalah adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi kepada masyarakat, serta memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap HAM dalam setiap aspek kehidupan. Konsep ini juga muncul sebagai respons terhadap kurangnya kesadaran dan pengertian pemerintah terhadap pemajuan HAM, sehingga diperlukan perubahan kebijakan yang dapat mengintegrasikan HAM dalam setiap tahapan pelayanan publik (Sriwidodo, Budisetyowati, & Taher, 2023), (Siregar & Mulyeni, 2023), (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

Pelayanan publik berbasis HAM sebagai salah satu produk kebijakan merupakan sebuah konsep yang menitikberatkan pada prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, dan perlindungan terhadap hak-hak dasar setiap warga negara dalam pelaksanaan pelayanannya. Kemenkumham sebagai salah satu lembaga pelayanan publik menerbitkan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, berkualitas, non-diskriminasi, bersih, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di lingkungan Kemenkumham. Sasaran Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik



Berbasis HAM adalah seluruh masyarakat yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung, khususnya masyarakat dari kelompok rentan, yaitu lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan penyandang disabilitas.

RESEARCH METHOD/METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berbasis pada studi kasus dengan menganalisis pelaksanaan kriteria pelayanan publik berbasis HAM yang tertuang dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM, meliputi aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana atau fasilitas, ketersediaan sumber daya manusia, kepatuhan petugas, inovasi pelayanan publik, dan integritas, di Lapas Kelas IIA Bengkulu. Studi kasus digunakan untuk memastikan permasalahan tidak hanya dilihat melalui satu lensa saja, namun melalui beragam lensa yang dapat mengungkap dan memahami suatu fenomena dari berbagai aspek dalam kebijakan pelayanan publik berbasis HAM.

Dalam pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, observasi langsung ke lokasi penelitian, dan wawancara. Wawancara dilakukan kepada enam orang informan, yang meliputi tiga orang pegawai Lapas Kelas IIA Bengkulu yang terdiri dari satu orang yang bertugas sebagai operator P2HAM, satu orang sebagai petugas pelayanan, dan satu orang sebagai kepala seksi kepegawaian. Serta tiga orang penerima layanan yang terdiri dari dua orang pengunjung Lapas dan satu orang mantan warga binaan Lapas Kelas IIA Bengkulu. Adapun analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi perubahan kebijakan yang terjadi, menganalisis faktor-faktor yang mendorong perubahan tersebut, dan melihat implementasi kebijakan di lapangan.

RESULTS AND DISCUSSION/HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perubahan Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM

Perubahan kebijakan pelayanan publik yang menerapkan prinsip-prinsip HAM menjadi suatu kebutuhan mendesak, terutama untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta mencegah terjadinya pelanggaran terhadap HAM (Syafriada and Marbun, 2020) (Tasi, 2022). Dalam upaya ini, peraturan pelayanan publik berbasis HAM yang diinisiasi oleh Kemenkumham yaitu Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM menjadi landasan penting di mana memuat prinsip-prinsip HAM yang harus diintegrasikan secara efektif dalam setiap aspek penyelenggaraan layanan publik.

Bersamaan dengan itu, peraturan ini menghadirkan serangkaian penyempurnaan dari peraturan sebelumnya dengan mengembangkan beberapa aspek, yaitu terdapat penambahan definisi pada ketentuan umum, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan komprehensif terhadap konsep dan ruang lingkup pelayanan publik berbasis HAM. Peraturan ini juga menegaskan komitmen dalam menganut prinsip HAM dalam setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan publik, menjadikannya sebagai pijakan utama dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip HAM yang termuat dalam peraturan tersebut mencakup:

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; 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
6. tanggung jawab, yaitu pelayanan yang memenuhi P2HAM merupakan tanggung jawab negara terutama pemerintah.

Selain itu, dalam pengembangannya peraturan ini memperluas ruang lingkup pelayanan dimana sebelumnya hanya dilaksanakan di unit pelaksana teknis, sekarang P2HAM wajib dilaksanakan di semua Unit Kerja Kemenkumham. Unit kerja yang dimaksud adalah Unit Utama, Kantor Wilayah, dan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kemenkumham yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik, diantaranya Kantor Imigrasi, Lembaga Pemasyarakatan (Lapas Terbuka dan Lapas Narkotika), Rumah Tahanan Negara (Rutan), Cabang Rutan, Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (RUPBASAN), Balai Pemasyarakatan (BAPAS), Balai Harta Peninggalan (BHP), Rumah Detensi Imigrasi (RUDENIM), serta unit layanan di perwakilan luar negeri.

Adapun dalam pelaksanaannya, P2HAM dilaksanakan dalam lima tahapan pembentukan P2HAM yang terperinci, ditetapkan untuk memastikan proses pembentukan unit kerja berjalan secara transparan dan terkoordinasi, meliputi: tahapan penancangan, tahapan pembangunan Unit kerja, tahapan evaluasi, tahapan penilaian, dan tahapan pembinaan dan pengawasan. Melalui pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut, terdapat juga pengembangan kriteria P2HAM yang digunakan sebagai landasan pelaksanaan pelayanan oleh unit kerja Kemenkumham, yang meliputi:

- a. aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana dan/atau fasilitas
- b. ketersediaan sumber daya manusia atau petugas
- c. kepatuhan petugas terhadap standar pelayanan
- d. inovasi pelayanan publik
- e. integritas.

Kriteria yang jelas ditetapkan untuk menilai kinerja dan kepatuhan unit kerja terhadap prinsip-prinsip HAM, yang kemudian dinilai oleh tim penilai yang terdiri dari beragam stakeholder, termasuk masyarakat sipil dan akademisi. Dengan demikian, peraturan ini bukan hanya sekedar mengatur proses internal, tetapi juga membuka pintu partisipasi publik dalam pengawasan dan evaluasi terhadap pelayanan publik berbasis HAM secara keseluruhan. Selain itu, peraturan ini tidak lagi berorientasi pada kalimat 'penghargaan' melainkan menggunakan 'Unit Kerja P2HAM' sebagai landasan terhadap kesiapan dan kewajiban bagi unit kerja untuk dapat memberikan pelayanan yang menganut prinsip-prinsip HAM secara berkelanjutan.

Melalui perubahan-perubahan di atas, diharapkan dapat pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Kemenkumham dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Adapun faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM yang diinisiasi oleh Kemenkumham berdasarkan penuturan Direktur Instrumen HAM, Bapak Ir. Timbul Sinaga, M. Hum (2022), adalah sebagai berikut:



a. Pemenuhan Tanggung Jawab Pemerintah dalam penegakkan HAM

Penyelenggaraan layanan publik harus memperhatikan tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan penghormatan, perlindungan, pemenuhan, penegakan, dan pemajuan Hak Asasi Manusia (HAM). Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan publik yang mengikuti prinsip-prinsip HAM, dengan fokus pada kebutuhan, kepastian, dan kepuasan penerima layanan.

b. Evaluasi Terhadap Peraturan yang ada

Kebijakan harus sesuai dengan perkembangan hukum terkini dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, Permenkumham nomor 27 Tahun 2018 tentang penghargaan pelayanan publik berbasis HAM telah mengalami kritik karena fokus utamanya hanya pada penilaian untuk mendapatkan penghargaan, tanpa memperhatikan secara menyeluruh aspek-aspek penting lainnya yang terkait dengan pelayanan publik yang berbasis HAM seperti pemenuhan kebutuhan penerima layanan khususnya kelompok rentan. Akibatnya, proses pelayanan publik kurang optimal dan tidak sesuai dengan perkembangan hukum. Oleh karena itu, revisi terhadap peraturan tersebut menjadi penting agar pelayanan publik dapat tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan penghormatan terhadap prinsip-prinsip HAM.

c. Perlunya Perubahan Terminologi

Perubahan terminologi dari 'penghargaan' menjadi 'unit kerja P2HAM' dalam permenkumham tersebut bertujuan untuk menguatkan landasan bagi kesiapan dan kewajiban unit kerja dalam memberikan pelayanan yang mendasarkan pada prinsip-prinsip HAM secara berkelanjutan.

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, perubahan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM dapat diarahkan untuk lebih memenuhi standar HAM yang diakui secara internasional dan meningkatkan efektivitas serta keadilan dalam penyelenggaraan layanan publik.

2. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Lapas Kelas IIA Bengkulu

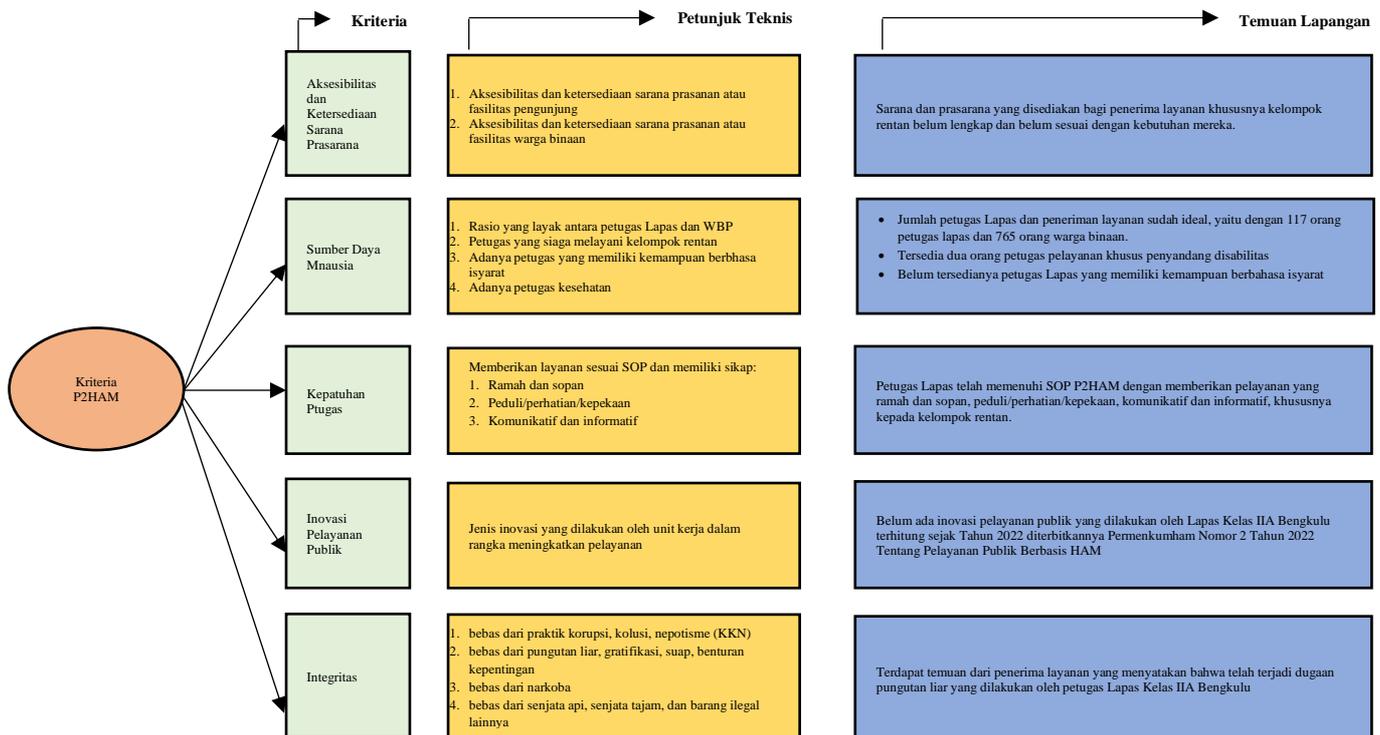
Lapas Kelas IIA Bengkulu, sebagai salah satu unit kerja di bawah Kemenkumham, memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang berlandaskan prinsip-prinsip HAM, dengan tujuan memberikan pelayanan yang adil dan setara. Hal ini sesuai dengan arahan yang tercantum dalam Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM, yang menetapkan bahwa seluruh unit kerja di bawah Kementerian Hukum dan HAM wajib menyelenggarakan pelayanan publik berbasis HAM. Pelayanan publik berbasis HAM ini dijalankan melalui lima tahapan, meliputi tahap penancangan, pembangunan, evaluasi, penilaian, berdasarkan kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM), yang mencakup aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana atau fasilitas, sumber daya manusia, kepatuhan petugas, inovasi pelayanan publik, dan integritas.

Lapas Kelas IIA Bengkulu dipilih sebagai lokasi penelitian untuk melihat implementasi pelayanan publik setelah adanya perubahan peraturan terkait pelayanan publik berbasis HAM. Hal ini dikarenakan Lapas tersebut merupakan salah satu unit kerja yang wajib menjalankan pelayanan publik berbasis HAM dan memperoleh penghargaan P2HAM pada tahun 2021 berdasarkan peraturan sebelumnya, yakni Permenkumham Nomor 7 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan di Lapas ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai implementasi perubahan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM di unit kerja di bawah Kemenkumham. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2023, setahun setelah

dilaksanakannya tahap pencanangan Pelayanan Publik Berbasis HAM di Lapas Kelas IIA Bengkulu. Saat ini, Lapas Kelas IIA Bengkulu telah memasuki tahap kedua dalam pembentukan Unit Kerja P2HAM, yaitu tahap pembangunan dan tengah berupaya untuk meraih predikat sebagai Unit Kerja P2HAM.

Namun, berdasarkan hasil temuan penelitian, didapat bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis HAM di Lapas Kelas IIA Bengkulu belum memenuhi pelaksanaan kriteria P2HAM. Berikut sajian hasil penelitian yang dapat dilihat pada matriks hasil penelitian di bawah ini:

Gambar 1. Matriks Temuan Penelitian



Sumber: hasil olahan penelitian, 2024

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa temuan yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berbasis HAM di Lapas Kelas IIA Bengkulu masih belum sepenuhnya memenuhi kriteria Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM). Temuan tersebut mencakup beberapa aspek yaitu aksesibilitas dan ketersediaan sarana prasarana, sumber daya manusia, kepatuhan petugas, inovasi dalam pelayanan publik, dan integritas. Pertama, ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan untuk penerima layanan masih belum lengkap, baik pengunjung lapas maupun warga binaan masyarakat. Selain itu, kondisi fasilitas belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Misalnya, belum tersedianya toilet ramah disabilitas, lantai pemandu, dan petunjuk informasi dalam huruf *braille* atau audiovisual. Kekurangan ini dapat menghambat aksesibilitas dan ketersediaan pelayanan yang layak bagi semua pihak yang terlibat.

Kedua, meskipun jumlah petugas lapas dan warga binaan masyarakat telah mencapai angka yang ideal, namun masih terdapat kekurangan dalam hal kualifikasi, terutama dalam kemampuan berbahasa isyarat yang diperlukan untuk melayani penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sumber daya manusia di Lapas untuk memenuhi kebutuhan ini. Ketiga, meskipun petugas

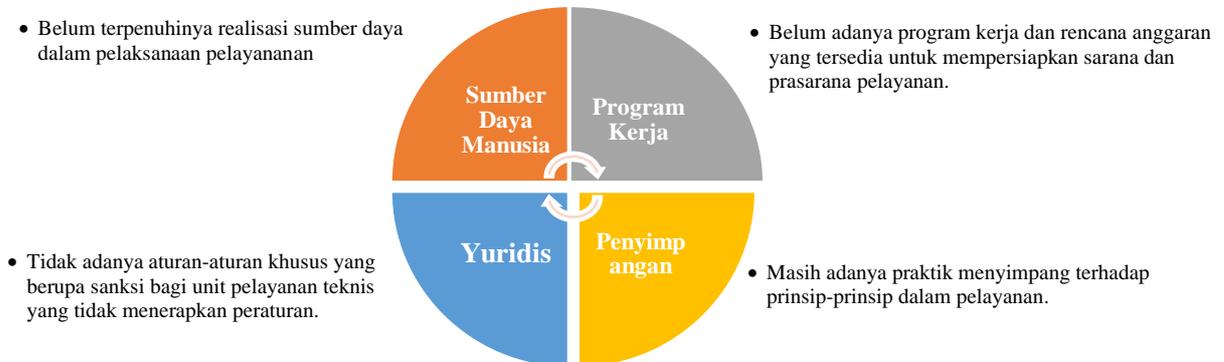
Lapas telah mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) P2HAM dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, peduli, dan informatif, terutama kepada kelompok rentan, namun masih terdapat kekurangan dalam hal inovasi dalam pelayanan yang dilakukan. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan metode dan strategi pelayanan yang lebih efektif dan inklusif. Keempat, ditemukan adanya praktik-praktik menyimpang seperti pungutan liar di dalam Lapas melalui wawancara yang dilakukan terhadap penerima layanan yaitu satu orang mantan warga binaan pemasyarakatan dan dua orang pengunjung. Hal ini menandakan adanya kelemahan dalam menjaga integritas dan profesionalitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Lapas Kelas IIA Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa implemmentasi pelayanan publik berbasis HAM masih menemui berbagai kendala, baik dari sisi teknis pelaksanaan maupun sumber daya yang tersedia di unit kerja pelaksana pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang komprehensif untuk meningkatkan standar Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) di Lapas Kelas IIA Bengkulu.

3. Kendala Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis HAM

Dalam beberapa artikel penelitian yang membahas tentang pelayanan publik berbasis HAM dan dari hasil penelitian yang dilakukan di Lapas Kelas IIA Bengkulu, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis HAM memiliki beberapa tantangan agar dapat mencapai pelaksanaan pelayanan yang optimal.

Gambar 2. Tantangan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis HAM



A. Sumber Daya

Dalam peraturan tentang pelayanan publik berbasis HAM telah termuat ketentuan mengenai kriteria ketersediaan sumber daya, yang mewajibkan masing-masing unit kerja untuk menyediakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan khususnya sarana dan prasarana yang diperuntukkan kepada kelompok rentan. Selain itu, masing-masing unit kerja juga wajib untuk menyediakan petugas, khususnya petugas yang memiliki kemampuan untuk melayani kebutuhan penyandang disabilitas seperti kemampuan untuk menggunakan bahasa isyarat, dan menyediakan jumlah petugas sesuai dengan bentuk pelayanan yang diberikan oleh unit kerja. Namun dalam beberapa temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber daya yang ada di unit kerja belum mencukupi baik dari segi kuantitas maupun kualitas (Sartika, dkk. 2023) (Siregar, Aermadepa, Mulyeni, 2023).

Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kekurangan dalam pengadaan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut



terkait ketersediaan sarana dan prasarana, serta petugas layanan khususnya kelompok rentan baik melalui pendidikan dan pelatihan maupun melalui rekrutmen petugas.

B. Yuridis

Adapun kendala yuridis yang mengakibatkan tidak optimalnya implementasi pelayanan publik berbasis HAM adalah belum adanya aturan-aturan khusus yang berupa sanksi bagi unit kerja yang tidak menerapkan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM tersebut, sehingga penerapannya cenderung tidak efektif. Pada dasarnya, keberadaan aturan yang jelas dan sanksi yang tegas merupakan faktor penting dalam menjamin kepatuhan terhadap kebijakan pelayanan publik berbasis HAM. Namun, dengan belum adanya aturan yang khusus mengenai sanksi bagi pelanggar kebijakan ini dapat menghambat upaya penegakan dan kepatuhan terhadap standar P2HAM.

Ketidakefektifan penerapan kebijakan tersebut dapat merugikan upaya peningkatan pelayanan publik berbasis HAM di Indonesia. Tanpa adanya tekanan hukum yang signifikan bagi unit kerja yang melanggar kebijakan ini, tidak akan ada insentif yang cukup bagi mereka untuk memprioritaskan dan mengimplementasikan praktik-praktik yang sesuai dengan standar pelayanan publik berbasis HAM. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk mengatasi kendala yuridis ini, seperti revisi peraturan atau pengembangan regulasi tambahan yang memperjelas sanksi bagi pelanggaran terhadap kebijakan pelayanan publik berbasis HAM. Dengan demikian, akan ada landasan hukum yang lebih kuat untuk memastikan kepatuhan dan penegakan terhadap standar pelayanan publik berbasis HAM.

C. Program Kerja

Kendala lain yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik berbasis HAM adalah belum adanya program kerja dan rencana anggaran yang disiapkan khusus untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan (Siregar, & Mulyeni, 2023). Program kerja dan rencana anggaran merupakan acuan bagi unit kerja dalam merencanakan, mengalokasikan sumber daya, dan melaksanakan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis HAM. Namun, jika tidak ada program kerja dan rencana anggaran yang khusus disiapkan untuk mempersiapkan sarana dan prasarana tersebut, hal ini dapat menjadi hambatan serius dalam mencapai standar Pelayanan Publik Berbasis HAM. Oleh karena itu, perlu untuk menyusun program kerja dan rencana anggaran yang khusus untuk mempersiapkan sarana dan prasarana pelayanan publik berbasis HAM. Program kerja harus mencakup langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas yang ada, sedangkan rencana anggaran harus mencakup alokasi dana yang memadai untuk melaksanakan program-program tersebut.

D. Penyimpangan

Adapun Kendala yang signifikan dalam implementasi pelayanan publik berbasis HAM adalah adanya praktik menyimpang, seperti praktik pungutan liar yang melanggar prinsip-prinsip integritas, transparansi, dan keadilan yang menjadi pijakan utama dari pelayanan publik yang berbasis HAM. Praktik pungutan liar mengarah pada adanya tindakan tidak sah di mana petugas atau pihak yang terlibat dalam pelayanan publik meminta atau memperoleh uang atau imbalan lainnya dari individu atau kelompok tertentu sebagai syarat untuk mendapatkan layanan yang seharusnya mereka terima secara gratis atau dengan biaya yang telah ditetapkan secara resmi. Hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip kesetaraan akses terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi, serta melanggar hak asasi individu untuk mendapatkan layanan yang adil dan berkeadilan.



Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan upaya yang komprehensif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga pengawas, dan masyarakat sipil. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi penegakan hukum yang tegas terhadap pelaku praktik pungutan liar, peningkatan kesadaran akan hak-hak dan kewajiban dalam pelayanan publik, peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan publik, serta penguatan sistem pengawasan dan pengendalian internal dalam institusi yang terlibat dalam pelayanan publik. Melalui langkah-langkah ini, praktik pungutan liar dapat ditekan dan pelayanan publik yang berbasis HAM dapat diwujudkan secara lebih efektif dan inklusif.

CONCLUSION/KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian, penulis menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Beberapa perubahan dalam kebijakan pelayanan publik berbasis HAM meliputi penambahan definisi, memuat prinsip-prinsip HAM, memperluas ruang lingkup pelayanan, menambahkan tahapan pembentukan P2HAM, mengembangkan kriteria P2HAM, menambahkan tim penilai P2HAM yaitu adanya keterlibatan akademisi dan masyarakat sipil, serta tidak lagi berorientasi pada kalimat 'penghargaan' melainkan menggunakan istilah 'Unit Kerja P2HAM' sebagai landasan terhadap kesiapan dan kewajiban bagi unit kerja untuk dapat memberikan pelayanan yang menganut prinsip-prinsip HAM secara berkelanjutan.

Implikasi praktis dari perubahan ini adalah pentingnya bagi lembaga atau unit kerja terkait untuk memahami, menginternalisasi, dan menerapkan perubahan tersebut dalam praktik pelayanan. Hal ini membutuhkan penyusunan kembali prosedur operasional, pelatihan, dan kesadaran yang lebih tinggi tentang pentingnya memperlakukan setiap individu dengan menghormati hak-haknya.

2. Faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan publik yaitu pemenuhan tanggung jawab pemerintah dalam penegakkan HAM, evaluasi terhadap peraturan yang ada di mana peraturan sebelumnya hanya berorientasi pada penilaian untuk mendapatkan penghargaan dibandingkan dengan penyediaan kebutuhan penerima layanan dan peraturan tersebut sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum, serta perlunya perubahan terminologi.

Implikasi praktis dari faktor-faktor yang mendorong perubahan kebijakan adalah perlunya adaptasi terhadap perubahan lingkungan eksternal dan evaluasi terhadap keberlanjutan kebijakan yang ada. Hal ini menuntut lembaga atau unit kerja terkait untuk terus memantau perkembangan hukum dan tuntutan masyarakat serta bersedia untuk melakukan perubahan terminologi atau penyesuaian kebijakan sesuai kebutuhan.

3. Implementasi pelayanan publik berbasis HAM di lapangan belum optimal karena belum memenuhi standar pelayanan yang termuat dalam kebijakan pelayanan publik berbasis HAM. Adapun kendala-kendala yang ditemukan antara lain terkait dengan ketersediaan sumber daya yang belum memadai, belum adanya aturan khusus yang berupa sanksi bagi unit kerja yang tidak menerapkan kebijakan pelayanan publik berbasis HAM, belum adanya program kerja dan rencana anggaran yang disiapkan khusus untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan, dan adanya praktik menyimpang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kendala dalam implementasi pelayanan publik berbasis HAM menyoroti tantangan yang nyata dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh kebijakan. Implikasi praktisnya adalah perlunya langkah-langkah konkret untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, termasuk peningkatan alokasi sumber daya, pengembangan aturan yang lebih tegas, penyusunan program kerja dan rencana anggaran yang lebih spesifik, dan penegakan sanksi terhadap praktik-praktik menyimpang. Langkah-



langkah ini harus diarahkan pada peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis HAM di lapangan.

Agar implementasi pelayanan publik berbasis HAM dapat terlaksana dengan optimal, penulis memberikan beberapa saran terkait dengan kendal-kendala yang ditemukan, antara lain

1. mengembangkan lebih lanjut terkait dengan sumber daya yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis HAM baik dari sisi sumber daya manusia seperti melalui pelatihan dan pendidikan maupun melalui rekrutmen petugas, dan dari sisi ketersediaan sarana dan prasarana dengan membuat program kerja atau rencana anggaran terkait pengadaan sarana dan prasarana pelayanan publik berbasis HAM
2. merevisi atau mengembangkan regulasi tambahan yang memperjelas sanksi bagi pelanggaran terhadap kebijakan pelayanan publik berbasis HAM
3. memperkuat mekanisme pengawasan dan penegakkan hukum terhadap praktik-praktik menyimpang dari prinsip-prinsip HAM.

ACKNOWLEDGMENT/UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti tidak menerima dana dari siapapun untuk melaksanakan penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada informan penelitian di Kota Bengkulu yang sudah bersedia diwawancarai di sela-sela pekerjaan mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdelsalam, H. M., Reddick, C. G., Gamal, S., & Al-shaar, A. (2013). Social media in Egyptian government websites: Presence, usage, and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 30(4), 406–416. <http://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.020>
- Afriani, E. (2021). Kriminalisasi Ulama Ditinjau Dari Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia Dan Siyasah Dusturiyah.
- Aswandi, B., & Roisah, K. (2019). Negara hukum dan demokrasi pancasila dalam kaitannya dengan hak asasi manusia (HAM). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(1), 128-145.
- Azhar, H. (2014). The human rights struggle in Indonesia: International advances, domestic deadlocks. *SUR-Int'l J. on Hum Rts.*, 11, 227
- Efendi, M. F. (2022). Perbandingan Hukum Internasional Dan Nasional Tentang Hak Asasi Manusia. *Yurispruden: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Islam Malang*, 5(2), 227-245.
- El-Muhtaj, M. (2017). Hak asasi manusia dalam konstitusi Indonesia. *Prenada Media*
- Hadiprayitno, I. I. (2010). Defensive enforcement: Human rights in Indonesia. *Human Rights Review*, 11, 373–399.
- Hutabarat, D. T. H., Gumelar, A., Madina, A., Sari, D. P., Azhar, K., Sinaga, M. S., ... & Pratama, Y. (2022). Pentingnya Hak Asasi Manusia (HAM) Dalam Bernegara. *Jurnal Riset Pendidikan dan Pengajaran*, 1(2), 80-91.
- KontraS. (2022). Laporan situasi praktik penyiksaan dan perlakuan atau penghukuman lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan martabat manusia di Indonesia. <https://kontras.org/2022/06/24/laporan-situasi-praktik-penyiksaan-dan-perlakuan-atau-penghukuman-lain-yang-kejam-tidakmanusiawi-atau-merendahkan-martabat-manusia-di-indonesia-periode-juni-2021-mei-2022/>
- Komnas HAM RI. (2022). 'Capaian tantangan optimisme melanjutkan langkah dalam pemajuan dan penegakan HAM.' Jakarta <https://www.komnasham.go.id/index.php/laporan/2023/07/17/112/laporan-tahunan-komnas-ham-ri-tahun-2022.html>
- Keys, B., & Hodgson, A. (2022, May). Human Rights Watch Takes on China. Maintaining the Primacy of Civil and Political Rights, 1991-1996. In *Embattled Visions* (pp. 141-164). Wallstein Verlag.
- Komnas HAM RI. (2022). Rekomendasi Komnas HAM untuk Kebijakan Jangka Panjang Pemerintah. Jakarta <https://www.komnasham.go.id/index.php/news/2021/12/2/2015/rekomendasi-komnas-ham-untuk-kebijakan-jangka-panjang-pemerintah.html>
- Malik, F., Abduladjid, S., Mangku, D. G. S., Yuliantini, N. P. R., Wirawan, I., & Mahendra, P. R. A.



- (2021a). Legal Protection for People with Disabilities in the Perspective of Human Rights in Indonesia. *International Journal*, 10, 539
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Muni, A. (2020) 'Hak Asasi Manusia Dalam Konstitusi Indonesia', *Jurnal Al'Adalah*, 23(1), pp. 65–78. Available at: <http://aladalah.iain-jember.ac.id/>.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis HAM
- Siregar, I. R., & Mulyeni, Y. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Di Lembaga Masyarakat Kelas IIB Solok: Universitas Maha Putra Muhammad Yamin Solok. *YUSTISI*, 10(2), 182-192.
- Situmeang, T., Panjaitan, H., & Lengkong, L. Y. (2022). Aspek Hukum Vaksinasi Covid-19: Tanggungjawab Negara dan Hak Asasi Masyarakat. *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 8(1), 116-138.
- Sriwidodo, J., Budisetyowati, D. A., & Taher, P. (2023). Kebijakan Publik Yang Berbasis Hak Asasi Manusia. *KRTHA BHAYANGKARA*, 17(2), 255-272.
- Ridwan, M., Am, S., & , I. (2023). Ideal Formulation of Human Rights Regulation in Indonesia. *Ilomata International Journal of Social Science*. <https://doi.org/10.52728/ijss.v4i4.814>.
- Ridwan, M., Umar, H., & Harun, H. (2021). Study on Human Rights Principles in The Medina Charter and its Implementation In Indonesia. *Indonesian Journal of Social Science Research*, 2(2), 52–64
- Syafrida and Marbun, M.. (2020) 'Public Services In Human Rights Perspective', *Jurnal Hukum Replik*, 5(2), pp. 58–69.
- Tasi, R. (2022). Improving the Quality of Public Services through Bureaucratic Reformation: Human Right Perspectives. *Jurnal HAM*, 13, 589.
- Timbul Sinaga. (2022) Pelucuran Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM. https://www.youtube.com/watch?v=7tYWWtmS_yQ
- Widyantara, I. G. H. (2022). Penegakan Hukum Terhadap Pelanggaran Hak Asasi Manusia Dalam Mewujudkan Keadilan Di Papua. *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 585-600.