

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM PROVINSI RIAU TAHUN 2024

Oleh : Amirul Mukminin

Pembimbing : Prof. Dr. Ali Yusri, M.S

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H. R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This study discusses the implementation of public services at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Riau Province, which includes the availability, management, maintenance, and obstacles in providing legal services and correctional services. The conceptual framework of this research is built on the assumption that the quality of public services is not only determined by human resources and service systems, but is also strongly influenced by adequate, standardized, and supportive facilities and infrastructure for the needs of the community and service users.

This research employs the Public Service Theory by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (SERVQUAL) is used to measure service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The research method used in this study is qualitative descriptive, with data collected through interviews, observations, and documentation. The research informants consist of employees of the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Riau Province, related Technical Implementation Units, as well as service users.

The results show that the implementation of public services from the aspect of managing facilities and infrastructure has been carried out but is not yet fully optimal. Facilities such as waiting rooms, elderly-friendly service access, technology-based service systems, and correctional facilities still face shortcomings, including damaged conditions, limited capacity, and the failure to fully meet public service standards across all units. Improvement efforts have been made in the form of procuring priority facilities, basic facility maintenance, gradual budget adjustments, and the use of digital service technologies.

Keywords: Public service, policy implementation, facilities and infrastructure, Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sekaligus sebagai perwujudan hak konstitusional warga negara. Pelayanan publik mencakup seluruh bentuk jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik secara langsung maupun melalui pihak lain atas nama pemerintah, untuk memenuhi kepentingan

masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja birokrasi serta keberhasilan tata kelola pemerintahan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Sahrawati (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, sikap

ramah dan profesional aparaturnya, serta konsistensi pelayanan. Pelayanan yang lambat, tidak informatif, dan kurang responsif berpotensi menimbulkan keluhan masyarakat dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Secara normatif, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan pentingnya standar pelayanan, pemenuhan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan, ketersediaan sarana dan prasarana, mekanisme pengaduan masyarakat, serta evaluasi dan pengawasan kinerja pelayanan. Selain itu, prinsip transparansi pelayanan publik diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi terkait prosedur, biaya, persyaratan, dan standar waktu pelayanan.

Aspek kesetaraan dan inklusivitas dalam pelayanan publik juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, yang mewajibkan pemerintah menyediakan pelayanan publik yang aksesibel dan non-diskriminatif. Penyelenggara pelayanan publik dituntut tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses layanan secara setara.

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau memiliki peran strategis sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan publik. Tingginya jumlah penduduk serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan hukum menjadikan keberadaan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau (Kanwil Kemenkum Riau) sangat penting. Kanwil Kemenkum Riau merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum yang menyelenggarakan berbagai pelayanan publik di bidang hukum. Untuk menunjang

pelaksanaan fungsi tersebut, ketersediaan dan pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik menjadi faktor krusial dalam menentukan kualitas layanan.

Komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum diperkuat melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 25 Tahun 2023 yang menekankan pelayanan publik berbasis HAM, non-diskriminatif, cepat, tepat, dan berkualitas serta penguatan akuntabilitas kinerja pelayanan. Berdasarkan penilaian pelayanan publik kabupaten/kota di Provinsi Riau tahun 2024, Kota Pekanbaru memperoleh kategori A dengan nilai 97,37. Meskipun demikian, capaian tersebut tidak menutup adanya permasalahan dalam praktik pelayanan publik yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan.

Dalam implementasinya, pelayanan publik di Kanwil Kemenkum Riau masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam pengelolaan sarana dan prasarana. Hasil monitoring internal menunjukkan bahwa beberapa fasilitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standar, seperti belum tersedianya fasilitas yang ramah disabilitas secara merata serta keterbatasan dukungan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi. Selain itu, hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima, terutama pada aspek kejelasan informasi, akses dan komputerisasi layanan, serta kemudahan prosedur.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Implementasi pelayanan publik yang optimal akan tercermin dari kemampuan instansi pemerintah dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang layak, mudah diakses, inklusif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan

untuk mengkaji Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024, sebagai upaya memberikan gambaran empiris serta rekomendasi perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024?.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024.

Tinjauan Teori

Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Moenir menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, sedangkan Kasmir (2017) memaknai pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi dalam rangka memberikan kepuasan kepada pihak lain, baik pelanggan maupun internal organisasi. Kotler (2000) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Secara umum, pelayanan dapat dipahami sebagai upaya memberikan rasa menyenangkan, kemudahan, dan pemenuhan kebutuhan kepada pihak lain (Umar, 2003). Ruang lingkup pelayanan publik terbagi ke dalam dua bentuk, yaitu pelayanan dalam arti luas dan pelayanan dalam arti sempit. Pelayanan dalam arti luas mencakup seluruh proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh lembaga

birokrasi pemerintah, sedangkan pelayanan dalam arti sempit merujuk pada pelayanan yang dilakukan secara langsung atau tatap muka oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan (Maulidiah, 2014).

Untuk mengukur kualitas pelayanan, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu:

1. Tangibles, yang mencakup kondisi sarana fisik, peralatan, dan fasilitas pendukung pelayanan;
2. Reliability, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara andal dan sesuai dengan janji;
3. Responsiveness, yakni kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna layanan;
4. Assurance, yang berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan kepercayaan; dan
5. Empathy, yaitu perhatian dan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Dimensi-dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aspek utama dalam penyelenggaraan pemerintahan dan bagian dari amanat konstitusi sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Sinambela (2006) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Thoha dalam Purba (2009) memandang pelayanan publik sebagai upaya yang dilakukan oleh individu atau institusi untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu

Widodo (2001) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Lembaga Administrasi

Negara (1998) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah, termasuk BUMN dan BUMD, dalam bentuk barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat. Ratminto dan Winarsih (2007) juga menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tidak berbelit, dan sesuai prosedur (Sjihaduddin, 2009). Moenir (2001) menekankan bahwa pelayanan publik harus mengandung unsur kejelasan hak dan kewajiban, kesesuaian dengan kemampuan masyarakat, jaminan kualitas dan kepastian hukum, serta keterlibatan masyarakat apabila pelayanan tidak dapat sepenuhnya diselenggarakan oleh pemerintah.

Implementasi

Secara konseptual, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan suatu kebijakan, program, atau keputusan yang telah ditetapkan. Jones (1977) mendefinisikan implementasi sebagai serangkaian aktivitas yang diarahkan untuk mewujudkan suatu program agar mencapai hasil yang diharapkan. Dengan demikian, implementasi merupakan tahap penting setelah kebijakan ditetapkan untuk memastikan tujuan kebijakan dapat tercapai.

Setiawan (2004) memandang implementasi sebagai proses interaksi antara tujuan dan tindakan yang memerlukan jaringan pelaksana serta birokrasi yang efektif. Harsono (2007) menjelaskan implementasi sebagai proses menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan administratif yang nyata. Sementara itu, Mulyadi (2015)

menyatakan bahwa implementasi merupakan tindakan administratif yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan.

Syukur dalam Surmayadi (2005) mengemukakan tiga unsur penting dalam proses implementasi, yaitu: (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan, (2) kelompok sasaran (target group) yang menerima manfaat dari kebijakan, dan (3) pelaksana kebijakan (implementor) yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan pengawasan kebijakan tersebut. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh kejelasan kebijakan, kesiapan pelaksana, serta respons kelompok sasaran.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024, khususnya terkait proses, mekanisme, serta pengalaman aktor dan pengguna layanan.

Menurut Moleong (2008), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik, dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks alamiah. Data dalam penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk narasi, ungkapan, serta dokumentasi yang menggambarkan kondisi empiris di lapangan (Fattah, 2023). Pendekatan kualitatif dinilai relevan karena memungkinkan peneliti menggali informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik, hambatan yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Riau. Dengan demikian,

pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi pelayanan publik sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam fenomena implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024 berdasarkan fakta dan kondisi empiris di lapangan. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memahami proses, perilaku, persepsi, serta pengalaman para aktor dan pengguna layanan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Data yang dihasilkan berupa deskripsi dalam bentuk kata-kata, pernyataan, dan dokumentasi yang diperoleh melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian.

Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti tidak bermaksud menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab akibat, melainkan berupaya menggambarkan dan menganalisis secara mendalam realitas sosial yang terjadi sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan ilmiah dan praktis. Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang hukum di wilayah Provinsi Riau. Selain itu, pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau memiliki kontribusi penting terhadap efektivitas pelayanan, baik dalam mendukung kinerja aparatur maupun dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan. Melalui penelitian di lokasi ini, peneliti

diharapkan dapat memperoleh gambaran empiris mengenai implementasi standar pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan sarana dan prasarana, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data utama yaitu, Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan bersumber dari informan penelitian. Data ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau, Kepala Divisi Pelayanan Hukum, Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum, Kepala Bagian Tata Usaha dan Umum, serta masyarakat pengguna layanan. Data primer digunakan untuk menggali informasi terkait proses implementasi pelayanan publik, pengelolaan sarana dan prasarana, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis guna melengkapi dan memperkuat data primer. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku referensi, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta laman resmi yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari dokumen resmi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, Rencana Strategis Kementerian Hukum Tahun 2024–2025, informasi layanan publik, serta dokumen terkait fasilitas dan layanan bagi kelompok rentan.

Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kesesuaian dan kompetensi mereka dengan fenomena yang diteliti. Pemilihan informan

dilakukan dengan mempertimbangkan keterkaitan informan terhadap implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Informan yang dipilih diharapkan mampu memberikan informasi yang mendalam, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian..

Untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan dalam menjawab rumusan masalah penelitian, digunakan dua teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara dan dokumentasi. Kedua teknik ini dipilih untuk mendukung pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung antara peneliti dan informan untuk memperoleh data yang rinci dan mendalam. Peneliti menggunakan pedoman wawancara dengan pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan memberikan jawaban yang bebas dan luas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data dokumentasi diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen resmi instansi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), rencana strategis, laporan kegiatan, serta informasi layanan publik. Selain itu, dokumentasi juga meliputi pengumpulan data berupa foto atau gambar yang mendukung dan memperkuat hasil penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif dengan model Miles dan Huberman (dalam Suryabrata, 2018). Proses analisis dilakukan secara berkelanjutan sejak pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data dilakukan dengan

menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian deskriptif sistematis untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan diverifikasi secara terus-menerus untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles (bukti fisik) merupakan salah satu indikator utama dalam pengukuran kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL. Dimensi ini mencakup aspek-aspek fisik yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, seperti sarana dan prasarana, fasilitas pendukung, lingkungan pelayanan, serta penampilan pegawai.

Divisi Pelayanan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau, bukti fisik memiliki peran penting dalam membentuk persepsi awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Penyediaan ruang tunggu yang nyaman, loket pelayanan yang tertata, serta penerapan sistem komputerisasi administrasi dinilai mampu menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan hukum.

Selain sarana fisik, penampilan dan sikap pegawai juga merupakan bagian dari dimensi tangibles. Kerapian berpakaian, kedisiplinan, serta etika pelayanan yang baik menjadi indikator profesionalisme pegawai dan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Standar penampilan dan perilaku tersebut diterapkan sebagai upaya membangun citra positif lembaga pelayanan publik.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi tangibles juga diwujudkan melalui penataan ulang ruang pelayanan

agar lebih fungsional, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi, serta pemeliharaan kebersihan lingkungan kerja. Langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen instansi dalam menciptakan pelayanan hukum yang nyaman, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat.

Reliability (Keandalan)

Dimensi reliability (keandalan) merupakan salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik dalam model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi ini menekankan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar serta prosedur yang telah ditetapkan.

pelayanan hukum dilaksanakan dengan berpedoman pada standar pelayanan dan batas waktu penyelesaian yang jelas. Pelayanan seperti bantuan hukum, pelayanan notaris, dan konsultasi hukum dilaksanakan secara konsisten sesuai prosedur, sehingga memberikan kepastian dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas layanan.

Keandalan pelayanan juga didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas pendukung seperti ruang konsultasi hukum, loket pelayanan, serta sistem informasi berbasis digital dijaga agar selalu berfungsi optimal dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi pegawai, tetapi juga pada kesiapan fasilitas pendukung pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Ratminto dan Winarsih (2010) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang andal harus memberikan kepastian hasil dan waktu pelayanan yang dapat diprediksi.

Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap unit kerja serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi secara rutin menjadi instrumen penting dalam menjaga konsistensi dan ketepatan pelayanan. Melalui pengawasan

berkelanjutan, berbagai kendala teknis maupun nonteknis dapat diidentifikasi dan ditangani secara sistematis.

Optimalisasi sistem pendukung pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi administrasi dan sistem antrian digital, turut memperkuat keandalan pelayanan dengan mempercepat proses, mengurangi kesalahan manual, serta menjaga konsistensi layanan. Pemeliharaan fasilitas dan infrastruktur teknologi secara berkala dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan tanpa hambatan.

Responsiveness (Responsivitas)

Dimensi **responsiveness (responsivitas)** merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kualitas pelayanan publik. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mendefinisikan responsivitas sebagai kesediaan dan kemampuan aparatur pelayanan untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pengguna layanan. Dimensi ini menekankan pada kecepatan, ketepatan, dan kesiapan dalam merespons permintaan pelayanan publik.

Responsivitas aparatur menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparatur dituntut untuk tidak hanya cepat dalam memberikan layanan, tetapi juga tepat dalam memahami kebutuhan masyarakat serta menyelesaikannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Responsivitas aparatur juga tercermin dalam pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan publik. Kesiapan pegawai dalam menindaklanjuti permintaan perbaikan fasilitas, pemeliharaan ruang pelayanan, serta penyediaan kebutuhan operasional menunjukkan adanya koordinasi dan komunikasi yang efektif antarunit kerja. Hal ini sejalan dengan pandangan Ratminto dan Winarsih (2005) yang menyatakan bahwa responsivitas tidak hanya berkaitan dengan perilaku individu aparatur, tetapi juga kemampuan lembaga dalam menyesuaikan sistem dan prosedur

pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Dari sisi pengguna layanan, masyarakat menilai bahwa aparatur di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau cukup tanggap dalam merespons kebutuhan dan keluhan. Kesigapan pegawai dalam memberikan informasi, menindaklanjuti laporan kerusakan fasilitas, serta memberikan solusi secara cepat dan ramah menunjukkan bahwa pelayanan publik telah dijalankan secara responsif. Penilaian positif dari masyarakat ini mencerminkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons aparatur berkontribusi langsung terhadap meningkatnya kepercayaan publik terhadap lembaga.

Responsivitas juga berkaitan erat dengan profesionalitas dan tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Dukungan koordinasi antarunit kerja serta pemanfaatan teknologi informasi, seperti sistem antrian elektronik dan aplikasi layanan digital, turut memperkuat kemampuan instansi dalam memberikan respon yang cepat dan akurat. Dengan demikian, responsivitas aparatur tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen etis dan moral penyelenggara pelayanan publik.

Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance (jaminan) merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik dalam model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dimensi ini mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta integritas aparatur dalam memberikan pelayanan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jaminan pelayanan juga diwujudkan melalui transparansi proses pelayanan, di mana masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, tahapan pelayanan, waktu penyelesaian, serta biaya yang dikenakan. Transparansi tersebut bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum, mencegah penyimpangan prosedur, dan memperkuat akuntabilitas

pelayanan publik. Selain itu, sikap sopan, ramah, dan menghargai masyarakat menjadi bagian dari jaminan nonteknis yang berperan penting dalam membangun rasa nyaman dan kepercayaan pengguna layanan.

Dari perspektif masyarakat, aparatur pelayanan hukum dinilai mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait prosedur pelayanan. Kompetensi pegawai dalam menjelaskan alur administrasi serta kesediaan membantu ketika terdapat kendala menjadi indikator utama dimensi assurance. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur memiliki kapasitas profesional dan mampu memberikan jaminan terhadap kelancaran serta keabsahan proses pelayanan.

Assurance juga berkaitan erat dengan kesadaran etis aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Pegawai dituntut untuk tidak hanya menguasai substansi hukum, tetapi juga menjunjung tinggi integritas, kejujuran, dan etika birokrasi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Untuk menjaga mutu pelayanan, aparatur diwajibkan mengikuti pelatihan dan pembinaan internal yang bertujuan memperkuat kompetensi teknis serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik.

Empathy (Empati)

Empati merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik yang menekankan kemampuan aparatur dalam memahami kebutuhan, perasaan, dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empati diartikan sebagai perhatian personal (*personalized attention*) yang diberikan oleh penyedia layanan melalui sikap peduli, komunikasi yang baik, serta pemahaman terhadap kondisi pengguna layanan. Empati tidak hanya tercermin dari keramahan, tetapi juga dari kemampuan aparatur bersikap adil, tegas, dan profesional tanpa mengabaikan nilai-nilai kemanusiaan.

Penerapan empati dalam pelayanan diwujudkan melalui komunikasi dua arah yang terbuka, sikap tidak menggurui, serta perlakuan yang adil tanpa membedakan latar belakang sosial maupun tingkat pendidikan masyarakat. Pendekatan tersebut membuat masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan secara setara, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif. Hal ini menunjukkan bahwa empati menjadi fondasi dalam membangun pelayanan hukum yang berkeadilan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Empati mencerminkan orientasi pelayanan yang berpusat pada pengguna (*user oriented service*). Aparatur dengan tingkat empati yang tinggi cenderung bersikap komunikatif, responsif, dan proaktif dalam memahami kebutuhan masyarakat. Pandangan ini sejalan dengan konsep *customer-driven government* yang dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler (1992), yang menekankan bahwa lembaga publik harus mampu memahami perspektif masyarakat sebagai penerima layanan. Kemampuan aparatur dalam menyeimbangkan ketegasan prosedural dengan kepedulian terhadap kenyamanan masyarakat berkontribusi pada peningkatan kepuasan publik, penguatan citra institusi, serta terciptanya pelayanan publik yang profesional, humanis, dan berorientasi pada keadilan sosial.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau Tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan publik di instansi tersebut telah dilaksanakan secara efektif, terstruktur, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Implementasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, menunjukkan adanya komitmen institusi dalam mewujudkan pelayanan yang profesional,

transparan, dan akuntabel.

Keunggulan utama pelayanan publik di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Riau terletak pada penerapan digitalisasi pelayanan, seperti penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi dan sistem antrean elektronik yang mampu mempercepat proses administrasi serta mengurangi potensi kesalahan manual. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, koordinasi antarbidang yang baik, serta sikap aparatur yang profesional dan responsif turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan hukum kepada masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, antara lain keterbatasan dan ketidakmerataan kondisi sarana dan prasarana, serta sistem pemeliharaan fasilitas yang belum optimal di seluruh unit kerja. Selain itu, mekanisme monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi secara digital, sehingga pada kondisi volume pelayanan tinggi, respons terhadap pengaduan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Implementasi pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau menunjukkan arah yang positif menuju pelayanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Peningkatan berkelanjutan pada aspek sarana prasarana dan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Riau disarankan untuk memperkuat sistem pengawasan dan evaluasi pelayanan publik melalui pengembangan mekanisme *monitoring* yang terintegrasi secara digital. Sistem ini diperlukan untuk memantau kondisi sarana dan prasarana serta kinerja pelayanan secara berkala, sehingga permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi dan ditindaklanjuti secara

cepat dan akurat. Selain itu, peningkatan kapasitas dan kompetensi aparatur pelayanan perlu terus dilakukan secara berkelanjutan. Pelatihan yang berfokus pada etika pelayanan publik, komunikasi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi penting guna memperkuat profesionalitas aparatur, meningkatkan empati, dan menyesuaikan kemampuan pegawai dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, perluasan digitalisasi pelayanan publik perlu terus dikembangkan, tidak hanya terbatas pada sistem antrian, tetapi juga mencakup layanan pengaduan, konsultasi hukum, dan pelacakan status layanan secara daring. Penguatan sistem digital ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kemudahan akses masyarakat terhadap layanan hukum.

Peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik perlu menjadi perhatian instansi. Penyediaan kanal umpan balik dan survei kepuasan masyarakat secara daring dapat dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan, sehingga kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat disusun secara lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. In Lutfiah (Ed.), *Journal Artikel*. Bandung: Media Sahabat Cendikia. Rachman, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Budi Utama.
- Sjhabuddin, A. (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langka Penyusunan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Sri, M. (2014). *Pelayanan publik (pelayanan administrasi terpadu kecamatan)* Paten (M. S. Dr. H. Rahyunir Rauf (ed.)). Bandung: CV. Indra prahasta.
- Suryabrata, S. (2018). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alston, P., & Suseno, F. M. (2008). *Hukum Hak Asasi Manusia (HAM)*. In Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia.
- Ardiputra, S., Prawira, M. R., Politik, P. I., Internasional, P. H., & Barat, U. S. (n.d.). *Kualitas pelayanan publik pada kantor pos cabang pasang kayu 91571*. 4(2), 136–146.
- Asiah, N. (2017). *Hak Asasi Manusia Perspektif Hukum Islam*. *Jurnal Syari'ah Dan Hukum Diktum*, 15, 56.
- Baruna, J., & Vol, H. (2020). *Jurnal Baruna Horizon Vol. 3, No. 2, Desember 2020*. 3(2), 223–229.
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan*. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561.
- Madani, M., & Nasution, A. R. (1998). *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Urgensi Pendidikan Kewarganegaraan sebagai Pendidikan Karakter Bangsa Indonesia melalui*. 8(2016), 201–212.
- Mamoto, N., Sumampouw, I., & Undap, G. (2018). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw li Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 1–11.
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). *Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai "PASTI" Kemenkumham*. *Jurnal HAM*, 10(1), 39.
- Ramadhan, R. (2024). in *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. Saraq Opat: *Jurnal*

- Administrasi Publik, 6(1), 55–67.
- Siregar, I. R., Aermadepa, & Mulyeni, Y. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II B Solok. *Yustisi: Jurnal Hukum & Hukum Islam*, 10(2), 182–192.
- Wella Ranggarani, O., & Nurhidayat, A. I. (2018). Aplikasi Android Untuk Pemesanan Makanan dan Minuman. *Jurnal Manajemen Informasi*, 139–146.
- Wijoyo, H. (n.d.). Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab. 1–10.
- Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 2.1 (2012): 22-34.
- Pasaribu, Pramella Yunidar, and Bobby Briando. "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai 'PASTI'Kemenkumham." *Jurnal Ham* 10.1 (2019): 39-56.
- Lingga, Septin Aldaty. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Sumatera Barat.
- Roza, Paddia, and Arif Rahman Hakim. "Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia (Ham) Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau." *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora* 3.2 (2024): 1315- 1329.
- Putra, M. Nanda Rizky. Komunikasi Inovasi Layanan Jempol Ham Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Pekanbaru. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2023.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
- Peraturan Mentri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 25 Tahun 2023.
- <https://riau.kemenkumham.go.id/berita-utama/kanwil-kemenkumham-riau-dorong-dpmptsp-kota-pekanbaru-tingkatkan-pelayanan-publik-berbasis-ham>.
- <https://www.freiheit.org/id/indonesia/mem-perjuangkan-pelayanan-publik-inklusif-tantangan-dan-harapan-bagi-kaum-disabilitas-di>.