

Birokrasi dalam Perspektif Hak Asasi Manusia dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik

Akmal¹, Henni Muchtar

Prodi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

¹akmalmarlis@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah mencari model birokrasi dalam perspektif Hak Asasi Manusia sebagai faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu pengaruh ASN yang tidak bekerja secara profesional, kelalaian dalam bertugas, dan kebijakan birokrasi yang salah. Orientasi pada kepentingan birokrasi yang ditunjukkan dengan APBD yang besar 70% untuk birokrasi dan 30% untuk rakyat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, yang dilakukan di Kabupaten Pesisir Selatan dengan 200.000 orang KK populasi dan 1.000 orang KK sampel yang menjadi respondennya. Data dikumpulkan melalui angket yang telah divalidasi dan diolah melalui teknik Path-Analysis dengan bantuan program SPSS versi 16. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel: birokrasi yang berwawasan HAM (profesional, peduli (tidak melakukan kelalaian), dan kebijakan yang manusiawi menunjukkan keterkaitan dan pengaruh yang berarti terhadap pelayanan publik. Model hipotetik yang dirancang terbukti dapat dijadikan sebuah model birokrasi dalam pelayanan publik yang berwawasan Hak Asasi Manusia, dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan yang disediakan pemerintah kabupaten. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah model yang perlu diuji secara lebih luas pada lokus dan konteks nilai budaya yang berbeda secara spasial, sehingga memiliki keterhandalan model.

Kata kunci: birokrasi, hak asasi manusia, abuse of power, violation by omission, violation by commission, pelayanan publik

ABSTRACT

The aim of this study is to find out the bureaucracy models from Human rights perspective as one of regional government public service influential factors, which is the influence of unprofessional work of civil servants (Abuse of power), the ignorance on duty (Violation by omission) and wrong policies which violated public rights (Violation by commissions) toward public services by regional government of South Pesisir Regency which is led to neglect of public services. Orientation on the interests of the bureaucracy which is shown by a large budget around 70% to 30% for the bureaucracy and the people. The study uses a quantitative approach, conducted in the of South Pesisir Regency with 200,000 households and a population of 1,000 households' sample into respondents. Data were collected through questionnaires that have been validated and processed through techniques Path-Analysis with SPSS version 16. The results prove that the variables: human rights-minded bureaucracy (professional, caring not negligence), and humane policies is related to and influential means to public service. Model hypothetical designed proven can be used as a model of bureaucracy in the public service vision of human rights, can improve citizen satisfaction with the services provided by the district government. The results of this study can serve as a model that needs to be tested in wider area, indifferent and spatial locus and cultural context values, in order to make it a reliable model.

Keywords: bureaucracy, human rights, abuse of power, violation by omission, violation by commission, public service



PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena hasil kajian Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat (2006-2010) tentang birokrasi sipil (Pemda) yang tidak berwawasan HAM, lalai terhadap pembangunan, sehingga merugikan masyarakat, juga ada yang membuat kebijakan yang isinya melanggar hak-hak masyarakat. Hasil penelitian (Akmal, 2011) tidak fokusnya aparatur pemerintah daerah dalam praktik pelayanan publik, baik pada pemerintah kabupaten maupun pada pemerintah kota. Setidaknya ada dua hal yang menyebabkan tidak lahirnya pelayanan publik yang memuaskan warga pada pemerintah daerah (kabupaten), yaitu (1) ego kedaerahan merasa berkuasa (2) belum profesionalnya aparatur sebagai sebuah organisasi pemerintah daerah yang baik.

Berdasarkan laporan akhir tahunan Komnas HAM RI Perwakilan Sumatera Barat, 2015) bahwa "Birokrasi lokal atau Pemda Kabupaten/Kota dan Pemda Provinsi Sumatera Barat terindikasi adanya pelanggaran HAM, dalam berbagai kasus *Abuse of Power* (melebihi wewenang), *Violation by Omission* (Kelalaian), *Violation by commission* (Kebijakan yang tidak manusiawi), ASN banyak yang tidak berdomisili di Painan, tapi tinggal di Kota Padang, sering terlambat masuk tugas. Kondisi ini juga diungkapkan pada Musrebang Pemda Pessel (2014-2015) bahwa kinerja ASN Pemda Pessel hanya sekedar menghabiskan APBD untuk urusan perjalanan dinas. Dana APBD banyak digunakan belanja tidak langsung seperti belanja barang dan jasa, pegawai 65% dari total APBD, perjalanan dinas, dan penyertaan modal pada bank. Untuk belanja langsung untuk rakyat 30%. Kondisi ini terindikasi pelanggaran konvensi hak Ekosob (UU NO.12/2005). Pelayanan kepada rakyat terabaikan, kebijakan tidak tepat sasaran, PNS tidak bekerja maksimal.

Ombudsman RI Perwakilan Sumbar (2015) mengungkapkan bahwa kecenderungan ketaatan pemerintah kabupaten/kota Sumatera Barat dalam pelaksanaan UU No.25 tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, menemukan bahwa sebesar 65% pemerintah daerah belum memiliki sarana/media/alat pengukur kepuasan pelanggan pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) sebagai ujung tombak (*operator*) Pelayanan Publik. Kondisi ini membahayakan bagi kinerja ASN tanpa ukuran yang jelas, bekerja semaunya, capaian pelayanan yang akan dituju belum ditetapkan dengan baik.

Secara akademik dan teoritik dapat diketahui bahwa pelayanan publik yang memuaskan rakyat akan dapat meningkatkan kepercayaan (*trust*) rakyat pada pemerintah daerah (Vigoda-Gadot, 2006), dan kepuasan rakyat itu akan meningkat pada pemerintah daerah jika kebijakan birokrasi berwawasan Hak Asasi Manusia (Vigoda-Gadot, 2006), disamping juga meningkat jika didorong oleh tenaga-tenaga profesional di perangkat satuan kerja Pemda tersebut (Froehle, 2006). Akan tetapi tahun 2006 sampai sekarang masih ada ASN yang diangkat dari tenaga honorer yang masuk tanpa tes kompetensi yang terukur, yang saat ini banyak menduduki posisi penting di Pemda. Sehingga unsur KKN nya cukup tinggi yang menyebabkan

PNS tidak profesional.

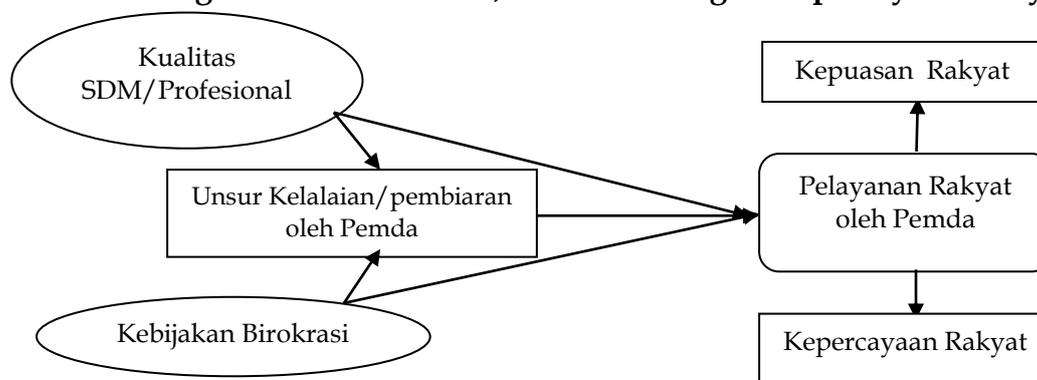
Birokrasi melanggar HAM dijelaskan dalam UU No.39 tahun 1999. Dalam rumusannya dikatakan bahwa “Pelanggaran hak asasi manusia adalah setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian yang secara melawan hukum mengurangi, menghalangi, membatasi dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh undang-undang ini, dan tidak mendapat, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku (Pasal 1 butir 6 UU No. 39 tahun 1999).

Bentuk-bentuk pelanggaran HAM di birokrasi sipil adalah:

- *Abuse of power* (Kesewenangan), yaitu tindakan penguasa atau aparat negara terhadap masyarakat di luar atau melebihi batas-batas kekuasaan dan wewenang yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan, artinya tidak bekerja secara profesional, terindikasi sebagai pelanggaran HAM biasa.
- *Violation by omission* (pembiaran). Artinya tidak mengambil tindakan atas suatu pelanggaran, seperti tidak dibuatnya peraturan daerah dalam rangka perlindungan masyarakat. Atau membuat kelalaian, sehingga merugikan rakyat.
- *Violation by commision* (sengaja melakukan). Artinya membuat kebijakan atau melakukan tindakan yang menyebabkan pelanggaran HAM, seperti Membuat peraturan atau kebijakan tetapi isinya melanggar hak-hak masyarakat. Kecenderungan pelanggaran HAM dilakukan oleh siapa saja yang memiliki kekuasaan.

Berdasarkan keterkaitan antar variabel di atas dapat dipahami bahwa profesionalisme sebagai sebuah variabel prediktor secara tidak langsung pada kepercayaan juga dapat diasumsikan bahwa variabel ini akan memiliki pengaruh langsung dengan kepercayaan pada pemerintah yang menyediakan pelayanan bagi warganya. Inilah salah satu jalur yang ingin dibuktikan dan diuji dalam penelitian ini. Secara konseptual Vigado-Gadot memodelkan seperti yang terlihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Hubungan Profesionalisme, Birokrasi dengan Kepercayaan Rakyat



Sumber: Adaptasi dari (Vigoda-Gadot, 2006)

Sedangkan secara langsung dan tidak langsung atau melalui variabel profesional, tidak melakukan kelalaian, kebijakan birokrasi yang manusiawi mempengaruhi pelayanan dan kepercayaan (*trust*) rakyat pada pemerintah daerah,

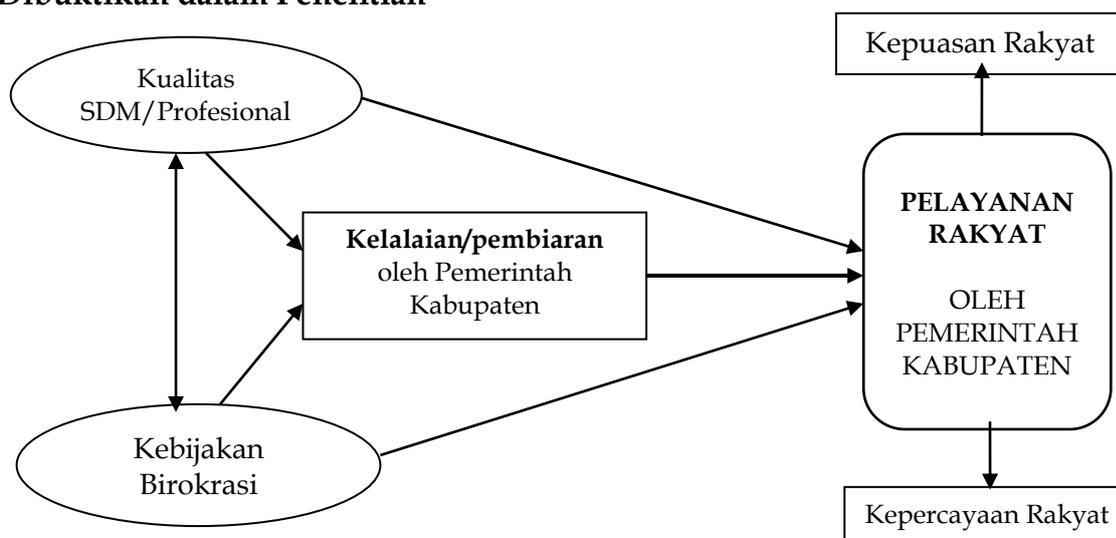
seperti temuan Hasil penelitian Pusham UNP (2014) menyimpulkan bahwa jika pemerintah memperhatikan enam kebutuhan dasar rakyat sesuai dengan konvensi Hak Ekosob, maka akan terwujud kesejahteraan masyarakat.

Penelitian ini melihat hubungan antara melebihi wewenang/tidak professional, kelalaian/pembiaran, dan kebijakan yang tidak manusiawi dan hubungannya dengan pelayanan rakyat menarik untuk dikaji dan diteliti. Apakah terdapat pengaruh yang berarti antara profesionalisme (*abuse of power*) terhadap pelayanan rakyat oleh Pemda? Apakah terdapat pengaruh langsung secara berarti antara profesionalisme terhadap kepercayaan rakyat dengan pelayanan pemda? Apakah terdapat pengaruh berarti antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepuasan rakyat dengan pelayanan pemda? Apakah terdapat pengaruh langsung secara berarti antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepercayaan rakyat dengan pelayanan pemda? Apakah terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan rakyat dan kepercayaan rakyat dengan pelayanan pemda?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik. Variabel penelitian ini terdiri dari: 1) kualitas SDM/profesionalisme (X1) dan 2) kebijakan birokrasi (X2) sebagai variabel independen, serta 3) pelayanan rakyat sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini adalah seluruh keterwakilan kepala keluarga di Kabupaten Pesisir Selatan yang berjumlah 400.000 orang (Badan Pusat Statistik, 2015), yang tersebar dalam 15 kecamatan. Karena karakter populasinya sangat bervariasi maka teknik sampel yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling*, dengan menggunakan formula Slovin.

Gambar 2. Model Analisis yang Dijadikan Acuan (Hipotetik) yang Akan Dibuktikan dalam Penelitian



Data penelitian ini dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket yang dikembangkan dari indikator yang ada dalam variabel yang sudah ditentukan. Setelah angket disusun maka dilakukan uji coba untuk mendapatkan validasi dan reliabilitas yang memadai. Uji coba terhadap responden dianalisis dengan menggunakan rumus korelasional.

Hasil uji coba menunjukkan bahwa semua item angket ternyata valid dan semua variabel reliabel. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Path-Analysis*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Inferensial

Pengujian Signifikansi Estimasi Regresi

Berdasarkan uraian mengenai analisis regresi antar variabel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa semua persamaan regresi antar variabel dalam penelitian ini adalah signifikan karena F_{hitung} yang diperoleh lebih kecil atau sama dengan signifikansi 0,05.

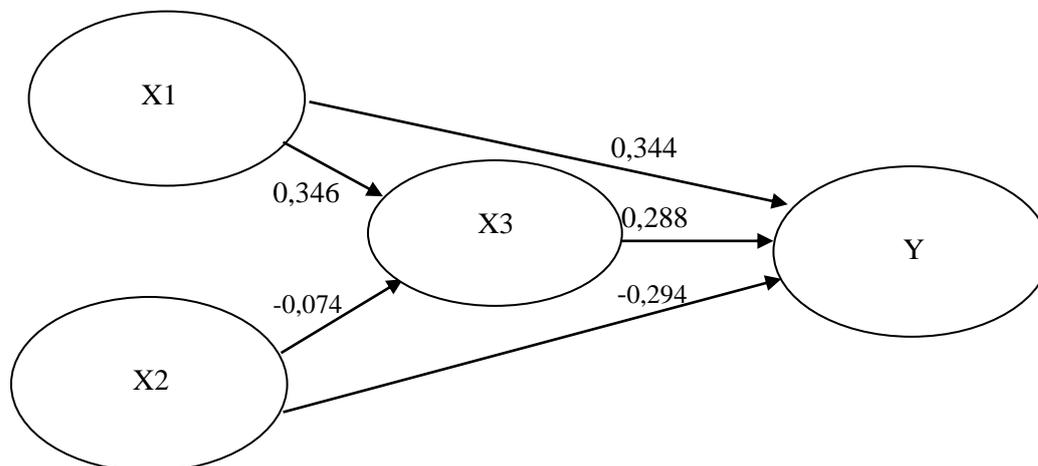
Berdasarkan hasil uji signifikansi persamaan regresi terhadap analisis jalur tersebut dapat disimpulkan, bahwa hubungan jalur tersebut sangat signifikan dan dengan demikian memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian dengan model analisis jalur (*path analysis*).

Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian pemenuhan persyaratan analisis sebagai kajian penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis penelitian yang dilaksanakan melalui langkah-langkah pengoperasian model analisis jalur (*path analysis*)

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen serta model kajian analisis jalur (*path analysis*), maka dapat disajikan koefisien jalur sebagaimana terlihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Model Analisis Pengaruh X_1 , X_2 , Terhadap X_3 dan Y



Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur dan besaran pengaruh langsung dan tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen, maka dapat ditarik kesimpulan sehingga memberikan informasi sebagai berikut:

- 1) Hubungan langsung antar variabel dapat disimpulkan bahwa sumbangan terbesar yang mempengaruhi Y , baik langsung maupun tidak langsung yaitu berasal dari X_1 terhadap Y dengan angka prosentase sumbangan efektif sebesar 0,344.
- 2) Sumbangan terbesar ke dua di ikuti oleh variabel X_3 terhadap Y dengan angka

presentase sumbangan efektif sebesar 0,288. Sedangkan, hubungan antara X2 terhadap Y membentuk hubungan negatif yaitu sebesar -0,294

- 3) Hubungan tidak langsung, sumbangan terbesar berasal dari X1 terhadap Y melalui X3 sebesar 0,00976. Sedangkan, yang terkecil adalah sumbangan tidak langsung yang berasal dari X2 terhadap Y melalui X3 sebesar 0,00305. Dan pengaruh X1, X2 dan X3 secara simultan terhadap Y adalah signifikan yaitu sebesar 0,409.

1. Pengaruh Langsung Kualitas SDM/Profesional Terhadap Kepercayaan Rakyat dalam Pelayanan Pemda

Berdasarkan perhitungan di atas terdapat kontribusi langsung variabel kualitas SDM (X1) terhadap kepercayaan (Y) yaitu sebesar 0,344. Artinya, terdapat pengaruh langsung kualitas SDM/profesionalisme terhadap kepercayaan warga dengan pelayanan kabupaten. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya profesionalisme aparatur, maka akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur. Hal ini disebabkan profesionalisme berkaitan dengan kualitas kerja.

Seseorang yang profesional dalam bekerja akan memiliki loyalitas yang tinggi sehingga tanggungjawabnya terhadap kewajibannya akan tinggi. Mereka akan bekerja dengan sepenuh hati dan sungguh-sungguh. Dengan demikian akan mempengaruhi hasil kerjanya yang positif yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur. Apabila seseorang bekerja dengan penuh profesional maka ia akan mampu mengkondisikan berbagai permasalahan dalam bekerja sehingga setiap kendala yang datang mampu diatasi.

Apabila semua aparat daerah mampu bekerja secara profesional, maka semua pejabat daerah akan mampu mengkondisikan dirinya sebagai perwakilan warga yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada warga sehingga kepercayaan masyarakat akan muncul. Melalui kepercayaan inilah para pemimpin daerah mampu bekerja dengan baik, karena kepercayaan masyarakat sifatnya lebih mendorong pejabat daerah bekerja dengan baik. Tanpa adanya kepercayaan dari warga, maka para aparat kurang mampu bekerja dengan baik. Dengan demikian, terdapat hubungan positif profesionalisme dengan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas SDM/profesionalisme aparatur maka semakin meningkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat.

2. Pengaruh Langsung Kebijakan Birokrasi dengan Kepercayaan Rakyat Terhadap Pelayanan Kabupaten

Berdasarkan perhitungan di atas terdapat kontribusi langsung variabel politik internal organisasi (X2) terhadap kepercayaan (Y) yaitu sebesar -0,294. Dengan perolehan koefisien negatif (-0,294), maka antara variabel kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi dengan kepercayaan masyarakat memiliki hubungan yang negatif. Artinya semakin tinggi tingkat kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi dalam organisasi maka kepercayaan masyarakat terhadap aparatur semakin rendah. Dapat dikatakan bahwa kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi merupakan suatu hal

yang kurang diharapkan masyarakat. Berbagai permasalahan pemerintahan, dan menjadikan masyarakat kurang percaya lagi dengan aparat yang melaksanakan tugasnya. Banyak pihak yang menganggap kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi sebagai suatu cara yang kurang demokratis dalam menyelenggarakan suatu misi pembangunan.

Perilaku pengelolaan kekuasaan yang tidak manusiawi mempengaruhi rasa aman dan tingkat kesejahteraan rakyat. Seperti yang ditegaskan oleh Kreitner (2006) yang menjelaskan bahwa faktor utama yang menyebabkan munculnya perilaku berpolitik adalah ketidakpastian dalam organisasi, seperti tujuan tidak jelas, ukuran prestasi dan kinerja tidak terstandar, proses pembuatan keputusan tidak terdefinisi dengan baik, kompetisi antar individu dan kelompok tinggi, dan perubahan.

Berdasarkan konsep di atas, maka kebijakan birokrasi yang melanggar hak rakyat memberikan dampak pelayanan rakyat pada tingkat lokal atau daerah.

3. Pengaruh Langsung Kepuasan Rakyat Terhadap Pelayanan Rakyat

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kontribusi langsung variabel kepuasan rakyat (X3) terhadap kepercayaan (Y) yaitu sebesar 0,288. Artinya, terdapat pengaruh langsung kepuasan warga terhadap kepercayaan warga dengan pelayanan. Dengan kata lain, antara variabel kepuasan rakyat dengan kepercayaan masyarakat memiliki hubungan linear, artinya, kedua variabel tersebut memiliki hubungan positif.

Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan aparat daerah, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan akan semakin meningkat. Kepercayaan masyarakat akan lahir apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Kesesuaian harapan inilah yang menimbulkan kepuasan masyarakat. Sehingga kepuasan berkaitan erat dengan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Semakin tinggi kepuasan rakyat, maka semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan demikian peningkatan kepuasan rakyat akan mengakibatkan meningkat juga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan.

4. Pengaruh Langsung Kualitas SDM (X1) Terhadap Pelayanan Rakyat (X3)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel profesionalisme aparat (X1) berpengaruh terhadap kepuasan warga (X3) sebesar 0,346. Dapat dikatakan bahwa dengan adanya profesionalisme aparat, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan kata lain, antara variabel profesionalisme aparat dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan memiliki hubungan linear. Artinya, kedua variabel tersebut memiliki hubungan positif. Apabila aparat bekerja dengan profesional maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akan semakin meningkat. Pernyataan ini sesuai dengan yang dinyatakan (Sairin, 2003) bahwa seseorang yang memiliki profesional yang tinggi dalam bekerja akan memiliki berbagai sikap positif yang sangat menunjang berhasilnya suatu pekerjaan. (Mulyasa, 2005) mengidentifikasi bahwa seseorang yang profesional dalam bekerja akan memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam bekerja. Semangat kerja akan muncul karena kualitas SDM/profesionalisme berkaitan dengan adanya

komitmen yang tinggi dalam bertugas.

Kepuasan masyarakat akan lahir apabila aparat daerah bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas SDM/profesionalisme maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dengan demikian peningkatan profesionalisme akan mengakibatkan meningkat juga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

5. Pengaruh Langsung Kebijakan Birokrasi (X2) Terhadap Pelayanan Rakyat (X3)

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif antara variabel kebijakan birokrasi(X2) dan pelayanan rakyat (X3) yaitu sebesar -0,085. Dengan perolehan koefisien negatif (-0,085). Artinya semakin tinggi tingkat politik internal dalam organisasi maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan semakin rendah.

Peningkatan kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi memiliki dampak negatif terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan masyarakat, maka kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi perlu dikurangi dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Sama seperti yang disampaikan oleh Dahl (1957) yang menyatakan bahwa politik adalah aktifitas untuk mendapatkan, mengembangkan, menggunakan kekuasaan dan sumber-sumber lainnya untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam situasi dimana adanya ketidakpastian atau adanya ketidaksepakatan tentang suatu pilihan.

6. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas SDM Terhadap Kepercayaan Warga dalam Pelayanan Melalui Kepuasan Warga

Dari hasil analisis data diketahui bahwa terdapat kontribusi tidak langsung variabel profesionalisme (X1) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) melalui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kota (X3) yaitu sebesar 0.00976. Kualitas SDM/Profesionalisme berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kota. Selain itu, kepercayaan masyarakat akan meningkat apabila kepuasan masyarakat melalui pelayanan juga ditingkatkan. Dengan demikian dapat disimpulkan adanya hubungan tidak langsung antara profesionalisme terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kota melalui kepuasan masyarakat. Selain memiliki hubungan langsung antara profesionalisme terhadap kepercayaan masyarakat, kualitas SDM/profesionalisme juga memiliki pengaruh tidak langsung dengan kepercayaan masyarakat, dengan cara meningkatkan kepuasan masyarakat.

7. Pengaruh Tidak Langsung Kebijakan Birokrasi yang Tidak Manusiawi Terhadap Pelayanan Melalui Kepuasan Warga

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung antara kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan melalui kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 0.00305. kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi berpengaruh negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Apabila kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi meningkat, maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan semakin menurun.

Adapun kepuasan masyarakat memiliki hubungan langsung dengan

kepercayaan masyarakat kebijakan birokrasi memiliki hubungan negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Dapat disimpulkan terdapat hubungan tidak langsung antara kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan melalui kepuasan masyarakat. Baik hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung, kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi memiliki hubungan negatif dengan kepercayaan masyarakat.

Pembahasan

1. Hubungan antara profesionalisme SDM terhadap pelayanan Pemda, dengan kontribusi sebesar 34,6%. Artinya kondisi SDM kurang profesional, beberapa faktor yang ikut menentukan pelayanan publik antara lain: sistem pengurusan, penempatan, semangat kerja, reward. Disamping faktor kebijakan birokrasi yang manusiawi berpengaruh terhadap kepuasan rakyat dengan pelayanan dengan kontribusi sebesar 7, %.

Secara teoritik, perkembangan konsep, model, dan teori tentang pelayanan publik dalam pelaksanaan pembangunan di negara-negara maju tengah bergeser dari state oriented kepada public oriented; dari mementingkan aparatur, kelompok dan klik bergeser dengan mengutamakan kepentingan rakyat, masyarakat atau warga negara. Begitu pula di Indonesia, paradigma birokrat sebagai penguasa negara bergeser menjadi pelayan masyarakat (publicservicer) atau penyedia (provider) kebutuhan masyarakat (Hamdi, Supraja, & Zubaidi, 2016; Ndraha, 2005; Vigoda-Gadot, 2006; Winarsih, 2010). Maka profesionalisme aparat sangat menentukan pelayanan yang diberikan bagi masyarakat. Posisi birokrasi pemerintahan terhadap HAM adalah memiliki tanggung jawab terhadap perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia (Pasal 8 UU No. 39/99). Birokrasi wajib dan bertanggungjawab menghormati, melindungi, menegakan, dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam UU, peraturan perundang-undangan lain, dan hukum internasional tentang konvensi HAM yang diterima oleh negara RI (Pasal 71 UU No. 39/1999). Katarina Tomasevski & Manfred Nowak "The Right to Education" dalam (Akmal, 2006), sektor pembangunan hak ekosos memiliki 4 indikator sebagai ukuran: Availability (ketersediaan), Accessibility (dapat diakses), Aksesibilitas, Acceptability (dapat diterima), dan Adaptability (kesesuaian): fleksibel & beradaptasi.

Komite Hak Ekosos PBB menetapkan dalam komentar Umum menetapkan 4 Indikator untuk sektor pembangunan yaitu: Ketersediaan (availability), Keterjangkauan (accessibility), Penerimaan (acceptability), dan Kualitas (quality)

2. Terdapat pengaruh langsung secara berarti antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepercayaan warga dengan pelayanan pemerintah kabupaten, (29,4%). Begitu juga kepuasan warga dan kepercayaan warga dengan pelayanan pemerintah (28,8%). Sedangkan antara kualitas SDM/profesionalisme terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah, dengan kontribusi sebesar 0,97%. Artinya terindikasi bahwa ada kebijakan birokrasi yang kurang manusiawi dilakukan

oleh para OPD melalui ASN yang bertugas di Pemda, terlihat besarnya anggaran untuk birokrasi dalam perjalanan dinas, sehingga kehadiran yang tidak tepat waktu, banyak waktu di luar dinas untuk kunjungan, janji yang diberikan tidak sesuai, dana masih digunakan belanja barang dan jasa. Hal ini terindikasi pelanggaran HAM. Birokrasi melanggar HAM dijelaskan dalam UU No.39 tahun 1999. Dalam rumusannya dikatakan bahwa "Pelanggaran hak asasi manusia adalah setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian yang secara melawan hukum mengurangi, menghalangi, membatasi dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh undang-undang ini, dan tidak mendapat, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku (Pasal 1 butir 6 UU No. 39 tahun 1999).

3. Korelasi antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (0,31%). Begitu juga kualitas SDM/profesionalisme terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (0,976%). Begitu juga kondisi pembiaran sebagai kebijakan birokrasi terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (40,9%). Total pengaruh profesionalisme, perilaku pembiaran, dan kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepuasan publik dalam model adalah sebesar 49,9% dan pengaruh tak langsung dalam model adalah sebesar 1,3%. Kondisi diatas memerlukan keseriusan pimpinan pemda memperbaiki kinerjanya sebagaimana dijelaskan dalam UU Pemda yaitu UU No. 23 Tahun 2014. Seperti tugas pemerintahan, tugas pembangunan, dan tugas sosial kemasyarakatan yang berwawasan HAM (Perhatikan hasil Konvensi Wina,1963) yang sudah diratifikasi Pemerintah RI. Pemerintahan yang baik juga mengindahkan penyelenggaraan prinsip prinsip pemerintahan yang baik seperti kompetitifnes, tranfaransi, akuntabilitas, equaliti, dan didukung adanya kepastian hukum.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Ada hubungan antara profesionalisme SDM terhadap pelayanan Pemda, dengan kontribusi sebesar 34,6%. Kondisi SDM kurang professional, beberapa factor yang ikut menentukan pelayanan public antara lain: sistem pengrerutan, penempatan, semangat kerja, dan reward. Disamping faktor kebijakan birokrasi yang manusiawi berpengaruh terhadap kepuasan rakyat dengan pelayanan dengan kontribusi sebesar -7,%.
2. Terdapat pengaruh langsung secara berarti antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepercayaan warga dengan pelayanan pemerintah kabupaten, (-29,4%). Begitu juga kepuasan warga dan kepercayaan warga dengan pelayanan pemerintah (28,8%), sedangkan antara kualitas SDM/profesionalisme terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah, dengan kontribusi sebesar 0,97%.

3. Korelasi antara kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (0,31%). Begitu juga kualitas SDM/profesionalisme terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (0,976%). Begitu juga kondisi pembiaran sebagai kebijakan birokrasi terhadap kepercayaan warga melalui kepuasan warga dengan pelayanan pemerintah (40,9%). Total pengaruh profesionalisme, perilaku pembiaran, dan kebijakan birokrasi yang manusiawi terhadap kepuasan publik dalam model adalah sebesar 49,9% dan pengaruh tak langsung dalam model adalah sebesar 1,3%.
4. Birokrasi yang berwawasan Hak Asasi Manusia ditentukan profesionalitas, perilaku pembiaran (ada kepedulian), dan faktor kebijakan yang manusiawi.

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan di atas, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut.

1. Bagi peneliti berikutnya dan bagi yang ingin menguji lebih lanjut dan mengembangkan pelayanan publik dengan model ini, dengan pertimbangan konteks pemerintahan yang berbeda dengan karakteristik lokasi penelitian ini, dan juga dengan pertimbangan konteks nilai budaya yang berbeda dengan lokus penelitian ini, dianjurkan dan direkomendasikan untuk menggunakan model ini, supaya model ini dapat meningkatkan kehandalannya sebagai sebuah model yang memiliki nilai konstruksi yang universal.
2. Bagi praktisi manajemen pelayanan publik, model ini dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan kualitas SDM/profesionalisme dan meminimalisir kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi dalam pemerintahannya, supaya warga semakin puas dan semakin percaya kepada pemerintah kotanya. Disamping itu, juga disarankan kepada tenaga yang terlibat dalam penyedia pelayan publik untuk lebih meningkatkan kualitas atau keprofesionalannya, tidak lalai atau melakukan pembiaran dalam pembangunan, dan tidak melakukan kebijakan birokrasi yang tidak manusiawi.

REFERENSI

- Akmal. (2011). Pemenuhan Hak Ekonomi Sosial dan Budaya (EKOSOB) Bagi Masyarakat Nelayan di Kota Padang. *Demokrasi*, X(2), 103-122.
- Akmal, A. (2006). Koordinasi Antar Instansi Terkait Dalam Pelaksanaan Pembangunan di Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 5(1).
- Badan Pusat Statistik. (2015). Pesisir Selatan dalam Angka. BPS Padang.
- Dahl, R. A. (1957). The concept of power. *Behavioral Science*, 2(3), 201-215.
- Froehle, C. M. (2006). Service personnel, technology, and their interaction in influencing customer satisfaction. *Decision Sciences*, 37(1), 5-38.
- Hamdi, I., Supraja, M., & Zubaidi, A. (2016). Dinamika Aktualisasi Diri Pemuda Rantau Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Pribadi (Studi Pada Mahasiswa Rantau Asal Sumatera Barat Di Asrama Putri Bundo Kandung Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 22(3), 306-320.
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Cole, N. D. (2006). *Fundamentals of Organizational Behaviour: key concepts, skills & best practices*. Special Materials Services, Manitoba Education.

- Mulyasa, E. (2005). *Menjadi guru profesional menciptakan pembelajaran kreatif dan menyenangkan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2005). *Teori budaya organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pusham UNP, (2014). *Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Praktik Pelayanan Publik. Hasil Kajian Pelaksanaan Otonomi Daerah*. UNP:Padang
- Sairin, S. (2003). *Membangun Profesionalisme Muhammadiyah*. Yogyakarta: Lembaga Pengembangan Tenaga Profesi [LPTP].
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 36(1), 77-93.
- Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.