



LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI

**OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM BAGI APARATUR
SIPIIL NEGARA (ASN) SECARA ELEKTRONIK PADA
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

DISUSUN OLEH :

M. REZHA FAHLEVIE, S.H.,M.H

NIP. 1982041404 200604 1 003

PEMBIMBING :

Ir. Nasridal Patria, S.H.,M.Hum., M.M

NIP.19601218 199202 1 001

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
ANGKATAN VI
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN

PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

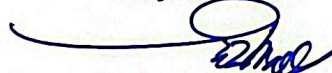
Nama : M. Rezha Fahlevie, S.H.,M.H
NIP : 19820414 200604 1 003
Instansi : Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat
Jabatan : Kepala Bagian Bantuan Hukum
NDH : 25
Angkatan : VI

JUDUL LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI
**"OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM BAGI APARATUR SIPIL
NEGARA (ASN) SECARA ELEKTRONIK PADA PEMERINTAH
PROVINSI SUMATERA BARAT"**

Disetujui untuk disampaikan **pada Evaluasi Laporan Aksi Perubahan** Pelatihan
Kepemimpinan Administrator Angkatan VI Badan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025

Padang, 20 Agustus 2025

Diajukan oleh :



M. REZHA FAHLEVIE, S.H.,M.H
NIP. 19820414 200604 1 003

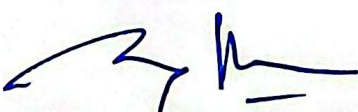
Menyetujui,

PEMBIMBING



Ir. Nasridal Patria, S.H.,M.Hum.,M.M
NIP.19601218 199202 1 001

Mentor



Masher Yanda Boy, S.H
NIP. 19700903 199803 1 003

BERITA ACARA

**SEMINAR LAPORAN AKSI PERUBAHAN KINERJA ORGANISASI
PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

Pada hari ini Rabu tanggal 20 Agustus 2025 bertempat di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Barat telah diseminarkan Laporan Aksi Perubahan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator Tahun 2025.

Nama : M. Rezha Fahlevie, S.H.,M.H
NIP : 19820414 200604 1 003
Instansi : Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat
Jabatan : Kepala Bagian Bantuan Hukum
NDH : 25
Angkatan : VI
Judul : OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM BAGI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) SECARA ELEKTRONIK PADA PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT


Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Disetujui,
PEMBIMBING



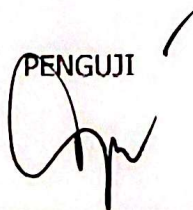
Ir. Nasridal Patria, S.H.,M.Hum., M.M
NIP.19601218 199202 1 001

Diajukan oleh,
PESERTA



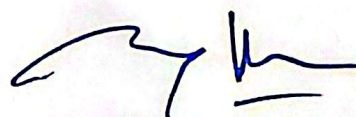
M. REZHA FAHLEVIE, S.H.,M.H
NIP. 1982041404 200604 1 003

Diketahui,

PENGUJI


DR. Des Indri Prihantony, S.T.,M.PPM
NIP. 19711228 199701 1 002

MENTOR



Masher Yanda Boy, S.H
NIP. 19700903 199803 1 003

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
BERITA ACARA	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
KATA PENGANTAR	vii
RINGKASAN EKSEKUTIF	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	7
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	9
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan.....	11
BAB II AKSI PERUBAHAN	14
A. Profil Kinerja Organisasi.....	14
B. Analisa Masalah.....	18
C. Strategi Penyelesaian Masalah.....	27
1. Terobosan Inovasi.....	30
2. Tahapan Kegiatan.....	34
3. Sumber Daya.....	62
4. Manajemen Risiko.....	76
5. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.....	80
D. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri.....	83
BAB III DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	88
A. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja.....	88
B. Pengelolaan Budaya Kerja.....	94
C. Membangun jejaring dan Kolaborasi.....	101
D. Keterkaitan dengan Mata pelatihan Pilihan.....	105

BAB IV DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	109
A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi.....	109
B. Manfaat Aksi Perubahan.....	112
C. Hasil Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan.....	114
D. Keberlanjutan Aksi Perubahan.....	117
BAB V DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.....	118
A. Penerapan Strategi Komunikasi.....	118
B. Keberhasilan Adopsi/ Replikasi Aksi Perubahan.....	120
BAB VI PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	122
BAB VII PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan.....	38
Tabel 2. Pemetaan Resiko Komunikasi Stakeholder.....	71
Tabel 3. Strategi Komunikasi Stakeholder berdasarkan tujuan komunikasi.....	73
Tabel 4. Pemanfaatan Teknologi Digital.....	74
Tabel 5. Strategi Penanganan Dampak Resiko.....	79
Tabel 6. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.....	82
Tabel 7. Nilai Akhir Sikap Perilaku.....	83
Tabel 8. Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan	106
Tabel 9. Capaian Aksi Perubahan.....	110
Tabel 10. Hasil Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.....	114
Tabel 11. Strategi Pengembangan Potensi Diri.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rancangan Keputusan Tim Kerja.....	43
Gambar 2. Koreksi Rancangan Keputusan Tim Kerja.....	44
Gambar 3. Keputusan Kepala Biro tentang Pembentukan Tim Kerja.....	45
Gambar 4. SK Gubernur tentang Pedoman Teknis yang telah ditetapkan.....	54
Gambar 5. Tampilan penyebarluasan informasi melalui Instagram.....	59
Gambar 6. Tampilan penyebarluasan informasi melalui Web JDIH.....	59
Gambar 7 . Tampilan penyebarluasan informasi melalui Whatsapp Group.....	60
Gambar 8. Struktur Tim Kerja.....	63
Gambar 9. Pemetaan Tingkat Resiko Stakeholder Sebelum Aksi Perubahan.....	68
Gambar 10. Pemetaan Tingkat Resiko Stakeholder Setelah Aksi Perubahan.....	68
Gambar 11. Slide Presentasi.....	118
Gambar 12. Leaflet Layanan Bantuan Hukum.....	119
Gambar 19. Testimoni.....	120

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT sehingga penulis selaku *Action Leader* dapat menyelesaikan Laporan Hasil Implementasi Aksi Perubahan ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Implementasi aksi perubahan ini telah dapat mewujudkan target rencana jangka pendek, dan diharapkan akan berlanjut mencapai target jangka menengah dan jangka panjang. Implementasi aksi perubahan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk penyelesaian Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan kinerja sebagai kompetensi untuk menjamin terlaksananya akuntabilitas jabatan administrator

Aksi perubahan yang diangkat pada PKA ini berjudul "Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) secara Elektronik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat". Implementasi aksi perubahan ini tidak terlepas dari dukungan banyak pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya pada kesempatan ini *Action Leader* ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Ibu Dr. Ir. Desniarti , MM selaku Kepala BPSDM Provinsi Sumatera Barat yang telah memberikan kesempatan dan tempat untuk peserta PKA Angkatan V menerima ilmu dan pengetahuan di BPSDM Provinsi Sumatera Barat
2. Bapak Masherri Yanda Boy, S.H. selaku Kepala Biro Hukum Setda Provinsi Sumatera Barat selaku Mentor yang memberikan ruang untuk melakukan aksi perubahan pada organisasi.
3. Bapak Ir. Nasridal Patria, S.H.,M.Hum.,M.M selaku *Coach* yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan Rencana Aksi Perubahan dan Laporan Aksi Perubahan.
4. Bapak Des Indri Prihantony, S.T.,M.PPM selaku Penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Laporan Aksi Perubahan ini
5. Bapak/Ibu Widyaaiswara BPSDM Provinsi Sumatera Barat dan Tenaga Pengajar yang telah banyak memberikan ilmu dan wawasan kepada *Action Leader* akan kepemimpinan kinerja.

Action Leader menyadari bahwa dalam implementasi aksi perubahan yang dijabarkan masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kami berharap masukan/saran dan juga dukungan dari segenap pembaca sehingga dengan demikian, aksi perubahan ini dapat bermanfaat untuk diri kami sendiri, lingkungan organisasi kerja dan semoga juga merupakan kebaikan untuk Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Padang, 19 Agustus 2025

Action Leader,

M. Rezha Fahlevie

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam dinamika penyelenggaraan pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) kerap berhadapan dengan risiko hukum sebagai konsekuensi dari pelaksanaan tugas kedinasan, baik dalam ranah pidana, perdata, maupun administrasi negara. Ironisnya, ketika ASN menghadapi proses hukum akibat kebijakan atau tindakan dalam kapasitas jabatannya, sering kali mereka tidak memperoleh perlindungan hukum yang memadai. Hambatan seperti minimnya pemahaman terhadap hak hukum, belum tersedianya standar operasional prosedur yang jelas, hingga ketiadaan sistem layanan berbasis elektronik, menyebabkan akses terhadap bantuan hukum berjalan secara informal, tidak terdokumentasi, dan tidak merata. Kondisi ini bukan hanya melemahkan posisi individu ASN, tetapi juga berdampak sistemik terhadap profesionalisme birokrasi, keberanian dalam pengambilan keputusan, dan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Menjawab permasalahan tersebut, aksi perubahan ini dirancang untuk membangun sistem layanan bantuan hukum yang terstruktur, terstandar, dan berbasis digital, guna memastikan setiap ASN yang membutuhkan pendampingan hukum dapat mengaksesnya dengan mudah, cepat, dan profesional. Strategi pelaksanaan diarahkan pada penguatan regulasi internal melalui penyusunan pedoman teknis layanan hukum, pembangunan sistem elektronik layanan konsultasi hukum yang terintegrasi dengan platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum daerah, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Biro Hukum, khususnya pada Bagian Bantuan Hukum. Selain itu, penguatan jejaring koordinasi lintas OPD seperti BKD, Inspektorat, Diskominfo, dan Biro Organisasi dilakukan untuk memastikan alur layanan berjalan sistematis dan tuntas. Sosialisasi dan edukasi hukum juga menjadi bagian penting dari strategi ini, guna meningkatkan literasi hukum ASN dan menumbuhkan kesadaran kolektif akan pentingnya perlindungan hukum institusional.

Pelaksanaan aksi perubahan ini menghasilkan sejumlah capaian strategis. **Sistem layanan bantuan hukum elektronik berhasil dibangun** dan mulai dioperasionalkan melalui platform digital yang disiapkan pada Jaringan Dokumentasi

dan Informasi Hukum (JDIH). Pedoman teknis dan kebijakan internal disusun sebagai landasan operasional, termasuk usulan Surat Keputusan Gubernur tentang Pedoman Layanan Bantuan Hukum secara elektronik bagi ASN. Koordinasi lintas perangkat daerah mulai terbentuk secara lebih solid, dan literasi hukum ASN meningkat melalui kegiatan sosialisasi yang terstruktur. **Dampaknya tidak hanya memperkuat posisi ASN secara hukum, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas birokrasi dan citra pelayanan publik yang lebih transparan, profesional, dan adil.**

Lebih dari sekadar proyek perubahan jangka pendek, aksi ini menjadi bagian integral dari upaya transformasi tata kelola pemerintahan yang inklusif dan adaptif terhadap era digital. Aksi ini juga mempertegas peran Biro Hukum sebagai institusi strategis dalam menjamin perlindungan hukum aparatur negara, sekaligus sebagai pilar pendukung terciptanya birokrasi yang berintegritas. Keberhasilan aksi ini diharapkan menjadi inspirasi replikasi di perangkat daerah lainnya dan memperkuat kontribusi nyata Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mewujudkan pemerintahan yang modern, responsif, dan menjamin rasa aman hukum bagi para abadinya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjadi pejabat administrator di lingkungan pemerintahan bukanlah sekadar menduduki jabatan struktural. Tugas ini menuntut lebih dari sekadar rutinitas administratif, ia menuntut keteladanan dalam integritas, keteguhan dalam profesionalisme, dan kesiapan untuk terus berubah seiring tantangan zaman.

Dalam praktiknya, seorang pejabat administrator harus mampu menunjukkan sikap netral, bebas dari pengaruh politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Ia juga harus siap menjadi wajah pelayanan publik yang berkualitas, dan pada saat yang sama menjadi perekat kebangsaan, sebagaimana amanat konstitusi dan nilai-nilai luhur Pancasila.

Namun, menjadi pemimpin yang ideal seperti itu tentu tidak terjadi secara instan. Oleh sebab itu, pemerintah mewajibkan pejabat administrator untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA), yang dirancang bukan hanya untuk meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga untuk membentuk daya saing birokrasi yang unggul dan kolaboratif.

Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) dilaksanakan sesuai amanat Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022, yang kemudian disempurnakan melalui Peraturan Nomor 6 Tahun 2022. Pelatihan ini terbagi ke dalam empat agenda pembelajaran utama, yaitu: Kepemimpinan Pancasila dan Nasionalisme, Kepemimpinan Kinerja, Manajemen Kinerja, dan yang paling menantang sekaligus paling aplikatif sesuai aktualisasi Kepemimpinan Kinerja Organisasi.

Pada fase aktualisasi inilah seluruh peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) diuji untuk membawa perubahan nyata di unit kerja masing-masing. Mereka ditantang untuk tidak hanya memahami teori, tetapi juga

mengidentifikasi permasalahan strategis, merancang solusi inovatif, serta mengoptimalkan sumber daya internal dan eksternal yang tersedia. Semua itu dilakukan demi satu tujuan utama: meningkatkan akuntabilitas dan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Sejalan hal tersebut, dalam pelaksanaan tugasnya sebagai Pejabat Administrator dalam tuntutan reformasi birokrasi modern, maka keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan tidak lagi diukur dari seberapa banyak kegiatan dilaksanakan, melainkan dari seberapa besar dampak yang dihasilkan. Manajemen kinerja menjadi tulang punggung upaya tersebut, dengan akuntabilitas kinerja sebagai puncak dari siklus perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pelaporan.

Bahwa Biro Hukum sebagai salah satu unit organisasi daerah dibawah Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Dalam pelaksanaan tugasnya Biro Hukum mempunyai tugas dalam penyiapan rumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/ kota dan bantuan hukum.

Selanjutnya untuk mendukung hal tersebut, Biro Hukum memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penyiapan rumusan kebijakan daerah dalam bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/ kota dan bantuan hukum;
2. Penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah;

3. Penyiapan dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/ kota dan bantuan hukum; dan
4. Tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Bahwa secara struktur organisasi, Biro Hukum terdiri atas 3 (tiga) bagian yang memiliki tugas sebagai berikut :

1. Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi memiliki tugas : penyiapan rumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam fasilitasi penyusunan dan pembentukan produk hukum daerah provinsi, dokumentasi hukum dan naskah hukum lainnya.
2. Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/ Kota memiliki tugas : penyiapan rumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam fasilitasi, evaluasi, klarifikasi dan pemberian nomor register produk hukum kabupaten/ kota.
3. Bagian Bantuan Hukum memiliki tugas : penyiapan rumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah dan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah dalam bantuan hukum litigasi, bantuan hukum non litigasi, dan tata usaha.

Lebih lanjut, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, maka salah satu tugas dari Biro Hukum Provisnsi dalah melakukan penanganan perkara hukum di lingkup pemerintah provinsi.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Hukum, terdapat isu strategis/ permasalahan yang perlu menjadi perhatian yakni salah satunya layanan bantuan hukum litigasi dan non litigasi di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat khususnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tersangkut perkara hukum dalam menjalankan tugas dan jabatannya.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, tidak jarang ASN menghadapi berbagai permasalahan hukum, termasuk permasalahan pidana yang timbul akibat pelaksanaan tugas kedinasan. Situasi ini memunculkan kebutuhan akan sistem perlindungan hukum yang memadai agar ASN dapat bekerja secara profesional, tanpa rasa takut yang berlebihan, namun tetap dalam koridor hukum yang berlaku.

Sejumlah kasus menunjukkan bahwa ASN yang menjalankan tugas kedinasan kerap berhadapan dengan proses hukum, baik secara pidana, perdata, maupun administrasi. Dalam situasi seperti ini, mereka sering menghadapi hambatan psikologis dan teknis akibat ketidaktahuan prosedur, keterbatasan akses terhadap pendampingan hukum, atau bahkan ketakutan terhadap sanksi yang belum tentu sesuai konteks.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Hukum di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, sesungguhnya telah memberikan landasan normatif bagi penyelenggaraan bantuan hukum terhadap ASN. Regulasi ini mengatur mekanisme layanan bantuan hukum, termasuk layanan konsultasi hukum, pendampingan, dan pembelaan kepada ASN yang sedang menghadapi proses hukum, sepanjang tindakan tersebut terkait dengan pelaksanaan tugas. Dimana **Biro Hukum Sekretariat Daerah diamanatkan untuk melaksanakan penanganan perkara yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah, baik secara litigasi maupun non litigasi, melalui pemberian pendapat hukum, fasilitasi bantuan hukum, serta koordinasi dengan perangkat daerah terkait**

Dalam konteks Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, layanan konsultasi hukum merupakan salah satu bentuk bantuan hukum yang sangat penting, khususnya bagi ASN yang tersangkut perkara pidana karena menjalankan tugas dan jabatannya. Namun dalam implementasinya, masih dijumpai tantangan, seperti keterbatasan pemahaman ASN terhadap hak-haknya, minimnya akses terhadap pendampingan

hukum yang cepat dan profesional, serta belum optimalnya koordinasi antar-unit dalam memberikan respons terhadap permasalahan hukum ASN.

Salah satu kendala utama yang secara signifikan menghambat optimalisasi layanan bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat **adalah ketiadaan pedoman dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terintegrasi. Ketiadaan regulasi teknis yang mengatur mekanisme dan tahapan pelaksanaan layanan bantuan hukum menyebabkan proses layanan berjalan secara informal, tidak konsisten, dan rentan terhadap praktik yang tidak terstandar. Sekaligus dalam rangka menjawab tantangan birokrasi digital dan transformasi layanan publik, layanan bantuan hukum kepada ASN perlu dilakukan secara terstruktur dan berbasis sistem elektronik agar dapat menjangkau seluruh ASN secara cepat, efektif, dan terdokumentasi.**

Dalam era transformasi digital dan birokrasi modern, layanan bantuan hukum idealnya dapat diakses oleh seluruh ASN di mana pun mereka berada melalui platform daring yang mudah digunakan, terdokumentasi secara sistematis, serta terintegrasi dengan sistem informasi pemerintahan yang ada. Oleh karena itu, perlu dirancang dan diimplementasikan sistem layanan bantuan hukum berbasis teknologi informasi (TI) untuk mengoptimalkan aksesibilitas, efisiensi, serta keandalan dokumentasi layanan.

Ketiadaan sistem elektronik ini tidak hanya memperlambat penanganan, tetapi juga menyulitkan dalam pengumpulan data, penganggaran, dan pelaporan. Hal ini menghambat Biro Hukum dalam meningkatkan kapasitas kelembagaannya serta melemahkan akuntabilitas layanan bantuan hukum di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Permasalahan ini tidak dapat dilihat semata sebagai kendala teknis administratif, tetapi sebagai persoalan struktural dalam tata kelola birokrasi, yang menghambat terwujudnya profesionalisme ASN dan berpotensi menurunkan keberanian pengambilan keputusan yang strategis. Oleh karena itu, solusi yang

diperlukan adalah pendekatan sistemik berbasis digital, bukan sekadar tambal sulam prosedural.

Dalam praktiknya, tanpa adanya pedoman yang mengatur secara rinci bagaimana permohonan bantuan hukum diajukan, diverifikasi, dan ditindaklanjuti, para ASN yang membutuhkan bantuan sering kali kebingungan akan prosedur yang harus ditempuh. Hal ini memperpanjang waktu penanganan kasus dan meningkatkan risiko ketidakefisienan dalam pelayanan. Selain itu, tanpa SOP yang baku, peran dan tanggung jawab antar unit kerja dalam Biro Hukum, serta koordinasi dengan OPD teknis, menjadi tidak terdefinisi secara jelas, sehingga menimbulkan kekaburan tugas atau bahkan kekosongan penanganan. Selain itu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan secara tatap langsung mengakibatkan akses layanan menjadi terbatas.

Dari perspektif kelembagaan, absennya pedoman dan SOP juga melemahkan posisi Biro Hukum dalam mengajukan anggaran, mengelola sumber daya manusia, serta membangun sistem layanan yang berkelanjutan dan profesional. Hal ini mengakibatkan layanan bantuan hukum masih beroperasi pada level minimal, belum dapat menjawab kebutuhan ASN secara optimal, terutama di tengah peningkatan tuntutan transparansi dan akuntabilitas birokrasi saat ini.

Oleh karena itu, kajian ini berfokus pada aksi perubahan yakni **OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM BAGI APARATUR SIPIL NEGARA SECARA ELEKTRONIK PADA PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**. Tujuannya adalah untuk mendorong penguatan sistem layanan hukum yang terintegrasi, responsif, dan sesuai dengan ketentuan Permendagri Nomor 12 Tahun 2014, sehingga mampu memberikan perlindungan hukum yang adil tanpa mengurangi prinsip akuntabilitas dalam birokrasi.

Lebih jauh, aksi perubahan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian indikator reformasi birokrasi, khususnya dalam aspek peningkatan kualitas pengelolaan SDM aparatur, efektivitas organisasi, serta tata kelola pemerintahan yang berbasis pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keadilan hukum. Selain itu, keberhasilan aksi perubahan ini dapat menjadi model

replikasi di perangkat daerah lain, sehingga manfaatnya dapat meluas di seluruh lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Dengan demikian, pelaksanaan aksi perubahan ini tidak hanya merupakan bagian dari proses pembelajaran dalam PKA, melainkan menjadi kontribusi konkret dalam menjawab tantangan nyata birokrasi, sekaligus mendekatkan ASN kepada prinsip keadilan dan kepastian hukum sebagai prasyarat utama pemerintahan yang demokratis dan berdaya saing.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Aksi perubahan ini dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen untuk mengoptimalkan peran Biro Hukum dalam memberikan perlindungan hukum yang adil, cepat, dan tepat kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tersangkut perkara hukum dalam rangka pelaksanaan tugas kedinasan. Sehingga akan terwujud layanan konsultasi hukum yang optimal, responsif, dan akuntabel bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, khususnya bagi mereka yang menghadapi persoalan hukum dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

Secara umum, tujuan dari aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas layanan konsultasi hukum bagi ASN di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, khususnya bagi mereka yang menghadapi perkara pidana yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas jabatan.
2. Meningkatkan pemahaman dan literasi hukum ASN terkait hak, kewajiban, dan prosedur memperoleh bantuan hukum sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 12 Tahun 2014.
3. Membangun sistem layanan konsultasi hukum yang terstandar, responsif, dan terintegrasi di lingkungan Biro Hukum yang berbasis teknologi, sebagai bentuk perlindungan institusional terhadap ASN.
4. Memperkuat peran strategis Biro Hukum sebagai pusat konsultasi dan pendampingan hukum internal pemerintah daerah yang mampu menjawab kebutuhan ASN dengan pendekatan profesional dan akuntabel.

5. Menumbuhkan budaya birokrasi yang adil dan suportif, di mana ASN dapat menjalankan tugas secara optimal tanpa rasa takut terhadap konsekuensi hukum yang timbul dari tugas kedinasan yang sah.

Bahwa Pelaksanaan aksi perubahan ini dirancang secara bertahap dengan pendekatan sistematis dan terarah. Setiap tahap dirumuskan untuk menghasilkan keluaran (output) yang mendukung tercapainya tujuan strategis, baik dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang. Aksi perubahan ini dalam pelaksanaannya, dibagi menjadi tiga tahap pencapaian yang terstruktur : jangka pendek, menengah, dan panjang. Berikut adalah rincian tujuan yang ingin dicapai pada masing-masing tahapan:

1. Tujuan Jangka Pendek

Pada tahap awal, fokus diarahkan pada penyusunan kerangka kerja dan instrumen pendukung layanan konsultasi hukum. Tujuan yang ingin dicapai dalam jangka pendek meliputi:

- a. Tersusunnya pedoman layanan konsultasi hukum bagi ASN yang berbasis teknologi, yang menjadi acuan dalam mekanisme layanan bantuan hukum secara sistematis.
- b. Tersusunnya Standar Operasional dan Prosedur Layanan Bantuan Hukum secara elektronik, yang mendukung pelaksanaan layanan konsultasi hukum berbasis teknologi.
- c. Terbangunnya sistem layanan bantuan hukum elektronik yang terstandar, responsif, dan terintegrasi.

2. Tujuan Jangka Menengah

Setelah kerangka awal terbentuk, tahapan berikutnya difokuskan pada implementasi dan sosialisasi layanan ke seluruh perangkat daerah agar pemanfaatannya merata dan maksimal. Tujuan jangka menengah mencakup Pemetaan berkelanjutan terhadap kebutuhan hukum ASN yang meliputi identifikasi topik layanan hukum yang sering digunakan dan Menyesuaikan layanan bantuan hukum dengan kebutuhan aktual ASN

3. Tujuan Jangka Panjang

Pada tahap akhir, aksi perubahan ini diarahkan pada penguatan kelembagaan dan keberlanjutan layanan, dengan harapan layanan hukum menjadi bagian dari sistem pendukung ASN secara permanen. Tujuan jangka panjang meliputi:

- a. Terwujudnya sistem layanan konsultasi hukum secara elektronik yang terintegrasi, terstandar, dan berkelanjutan, sebagai bagian dari layanan Biro Hukum yang responsif dan profesional.
- b. Terciptanya lingkungan kerja yang aman secara hukum bagi ASN, sehingga mereka dapat menjalankan tugas secara percaya diri, dengan tetap memegang prinsip akuntabilitas dan kepatuhan hukum.
- c. Tumbuhnya budaya perlindungan hukum institusional terhadap ASN, yang memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih dan berkeadilan.

C. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan ini memberikan manfaat tidak hanya bagi Peserta sendiri, tetapi juga bagi juga bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dan masyarakat umum. Berikut adalah rincian manfaat yang dapat dicapai melalui pelaksanaan aksi perubahan ini:

1. Manfaat bagi Peserta (*Action Leader*)

Peserta PKA, sebagai *Action Leader*, akan mengalami pengembangan dalam keterampilan kepemimpinan digital, terutama dalam mengelola perubahan di lingkungan kerja. Mereka belajar untuk menjadi pemimpin yang mampu merumuskan dan melaksanakan strategi perubahan yang efektif. Selain itu Kemampuan pengambilan keputusan dan kemampuan memimpin tim juga akan meningkat, karena mereka akan terlibat langsung dalam perencanaan dan implementasi aksi perubahan yang membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

2. Manfaat bagi Instistusi/ lembaga
 - a. Peningkatan Efektivitas Layanan : Dengan sistem yang lebih terintegrasi dan terstandar secara elektronik, Biro Hukum dapat memberikan layanan konsultasi hukum yang lebih cepat, tepat, dan responsif kepada ASN.
 - b. Peningkatan Profesionalisme : Biro Hukum akan semakin diperkuat perannya sebagai pusat konsultasi hukum yang kredibel dan kompeten, sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan lebih profesional.
 - c. Penguatan Akuntabilitas dan Transparansi : Pencatatan dan dokumentasi yang sistematis terhadap setiap kasus konsultasi hukum akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan, yang sangat penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan terpercaya.
 - d. Perbaikan Manajemen Kinerja : Dengan adanya pedoman yang jelas dan terstruktur, Biro Hukum akan dapat lebih efektif dalam mengelola kinerja, memastikan bahwa layanan hukum kepada ASN berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - e. Dukungan terhadap transformasi digital birokrasi: Aksi ini selaras dengan misi Provinsi Sumatera Barat dalam mewujudkan *Smart Government* yang transparan, akuntabel, dan responsif.

3. Manfaat bagi Aparatur Sipil Negara dan Masyarakat
 - a. **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik** : Dengan ASN yang lebih profesional dan terlindungi hak-haknya, pelayanan publik yang diberikan akan lebih baik, responsif, dan berkualitas.
 - b. **Meningkatkan Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah:** Masyarakat akan merasa lebih percaya pada pemerintah yang transparan dalam menangani masalah hukum ASN, yang mencerminkan integritas dan profesionalisme pemerintahan.
 - c. **Peningkatan Akses terhadap Layanan Hukum secara elektronik:** Dengan layanan hukum yang semakin baik dan mudah diakses secara elektronik, masyarakat juga dapat merasa lebih nyaman jika terlibat dalam proses hukum dengan pemerintah.

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan

Secara umum, ruang lingkup aksi perubahan ini mencakup dua dimensi utama, yaitu:

1. Dimensi Organisasional dan Kelembagaan

Aksi perubahan ini menyoar pada aspek penguatan kapasitas kelembagaan di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, khususnya dalam hal koordinasi internal dan antar-unit kerja terkait layanan bantuan hukum. Fokus ruang lingkup pada dimensi ini mencakup:

- a. Pemetaan tugas dan fungsi bagian terkait (terutama Bagian Bantuan Hukum) untuk memastikan peran dan tanggung jawab setiap personel jelas dan tidak tumpang tindih dalam penanganan permohonan bantuan hukum ASN.
- b. Peningkatan sinergi dan mekanisme koordinasi antara Biro Hukum, Inspektorat, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Diskominfo dan Biro Organisasi, serta atasan langsung ASN pemohon bantuan hukum, guna menciptakan alur penanganan yang sistematis dan tepat waktu dalam mendukung operasional sistem elektronik.
- c. Perumusan pedoman atau standar operasional prosedur (SOP) yang lebih terperinci terkait proses layanan bantuan hukum, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, penelaahan, hingga pendampingan hukum oleh advokat.

2. Dimensi Teknis dan Operasional Layanan Elektronik

Ruang lingkup ini menyoar aspek implementatif dan teknis dalam pelaksanaan layanan bantuan hukum itu sendiri, yang meliputi:

- a. Penyusunan mekanisme layanan secara elektronik untuk memudahkan ASN dalam mengakses informasi, berkonsultasi, dan mengajukan permohonan bantuan hukum secara daring .
- b. Penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di bidang bantuan hukum, baik melalui pelatihan internal, diskusi teknis berbasis teknologi.

- c. Peningkatan literasi hukum bagi ASN melalui kegiatan sosialisasi, bimbingan teknis (bimtek), dan penyebaran materi hukum populer yang menjelaskan hak dan kewajiban ASN dalam konteks kedinasan, serta prosedur memperoleh perlindungan hukum.
3. Dimensi Regulasi dan Kebijakan Internal

Aksi perubahan ini juga mencakup inisiatif untuk mengkaji kembali, menyempurnakan, atau menyusun ketentuan kebijakan teknis di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagai turunan dari Permendagri Nomor 12 Tahun 2014. Ruang lingkupnya meliputi:

 - a. Penyusunan kebijakan internal daerah (misalnya dalam bentuk standar operasional prosedur dan pedoman teknis) tentang layanan bantuan hukum bagi ASN secara elektronik, mencakup alur pengajuan, verifikasi, hingga pendampingan yang dilakukan secara daring.
 - b. Penyesuaian ketentuan penganggaran dan pengelolaan SDM yang mendukung keberlanjutan sistem layanan berbasis TI.
4. Dimensi Monitoring, Evaluasi, dan Keberlanjutan

Agar aksi perubahan ini tidak berhenti sebagai proyek sesaat, maka ruang lingkup juga mencakup aspek monitoring dan evaluasi serta perencanaan keberlanjutan program, antara lain:

 - a. Penyusunan instrumen monitoring dan evaluasi (Monev) terhadap pelaksanaan layanan bantuan hukum secara elektronik, baik dari sisi kuantitas permohonan maupun kepuasan pemohon terhadap proses pendampingan.
 - b. Pengembangan indikator kinerja layanan bantuan hukum secara elektronik, agar bisa dimasukkan dalam dokumen perencanaan strategis seperti Renstra dan Perjanjian Kinerja Biro Hukum.
 - c. Perencanaan keberlanjutan aksi perubahan, termasuk usulan program dan kegiatan strategis yang dapat dimasukkan ke dalam RKA dan dokumen RKPD tahun berikutnya.

5. Lingkup Wilayah Pelaksanaan

Secara geografis dan administratif, aksi perubahan ini dilaksanakan di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, namun cakupan sasarannya adalah seluruh ASN Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berpotensi mengalami persoalan hukum. Oleh karena itu, aksi ini juga melibatkan partisipasi lintas perangkat daerah, terutama yang memiliki frekuensi interaksi tinggi dengan pelayanan publik, pengadaan barang/jasa, dan pengelolaan anggaran.

Aksi perubahan ini dilaksanakan di seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dengan Biro Hukum sebagai pusat layanan. Penggunaan media elektronik memastikan bahwa ASN di daerah terpencil sekalipun dapat mengakses layanan hukum tanpa harus hadir secara fisik. Hal ini mendukung prinsip aksesibilitas universal dan inklusivitas digital, sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis teknologi.

Dengan ruang lingkup yang jelas dan terstruktur, aksi perubahan ini diharapkan dapat menciptakan sistem layanan konsultasi hukum yang efektif dan berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan ASN dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

BAB II

AKSI PERUBAHAN

A. Profil Kinerja Organisasi

Biro Hukum merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, terakhir diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat dan berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Biro Hukum mempunyai tugas untuk penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan perumusan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/kota dan bantuan hukum. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Biro Hukum mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan daerah di bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/kota dan bantuan hukum.
- b. Penyiapan pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/kota dan bantuan hukum.
- c. Penyiapan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang peraturan perundang-undangan provinsi, peraturan perundang-undangan kabupaten/kota dan bantuan hukum.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2023, tugas dan fungsi masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

- a. Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penyusunan produk hukum provinsi dan dokumentasi dan naskah hukum lainnya.
- b. Bagian Peraturan Perundang-undangan Kabupaten/Kota mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan, fasilitasi, evaluasi, verifikasi dan klarifikasi pelaksanaan kebijakan daerah serta pemberian nomor register produk hukum daerah kabupaten/kota.
- c. Bagian Bantuan Hukum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang litigasi, non litigasi dan HAM serta tata usaha Biro.

Sesuai dengan Visi dan Misi Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat yakni "***Mewujudkan Sumatera Barat Madani yang Unggul dan Berkeadilan***" yang kemudian diwujudkan dalam 8 (delapan) misi yakni :

1. Pendidikan yang merata dan Kesehatan yang berkualitas.
2. Sumbar Lumbung Pangan Nasional dan Gerakan Ekonomi Hijau.
3. Wujudkan Kemajuan Nagari dan Desa.
4. Sumbar Pusat Perdagangan Wilayah Barat Indonesia.
5. Insfrastruktur Berkeadilan dan Tangguh Bencana.
6. Memantapkan ABS_SBK dan Wujudkan Keluarga yang Berkualitas.
7. Daya Saing Pariwisata dan Ekonomi Kreatrif.
8. Smart Government dan Berintegritas.

Dalam Misi Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat tersebut maka Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat memiliki kontribusi mendukung pelaksanaan Misi yang ke-8 (kedelapan) yaitu Mewujudkan Smart Government dan Berintegritas.

Misi kedelapan berfokus pada penguatan tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan berintegritas. Tujuan utama dari misi ini adalah meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, menciptakan birokrasi yang profesional, serta memperkuat transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Salah satu langkah utama dalam mewujudkan misi ini adalah digitalisasi layanan pemerintahan guna mempercepat dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas birokrasi. Dengan sistem berbasis digital, akses masyarakat terhadap layanan publik menjadi lebih mudah, cepat, dan akuntabel.

Dengan sistem ini, diharapkan tercipta birokrasi yang lebih profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik. Selain itu, juga mendorong kerja sama dengan perguruan tinggi sebagai upaya memperkuat inovasi serta mendukung kebijakan berbasis riset dan data. Sinergi ini bertujuan untuk memberikan solusi akademis terhadap berbagai tantangan pembangunan, sekaligus meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih kompetitif. Secara keseluruhan, misi ini bertujuan untuk merealisasikan pemerintahan yang berbasis teknologi, terbuka terhadap partisipasi publik, serta berorientasi pada profesionalisme dan integritas ASN. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan Sumatera Barat dapat memiliki tata kelola pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bahwa dalam melaksanakan misi kedelapan tersebut, terdapat tantangan dan isu strategis yang dihadapi oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, yakni : **belum optimalnya pendampingan hukum oleh Biro Hukum.**

Lebih lanjut, permasalahan utama yang menjadi dasar dalam Rancangan Aksi Perubahan ini adalah belum optimalnya layanan bantuan hukum bagi ASN, khususnya bagi mereka yang menghadapi proses hukum dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kedinasannya. Dalam praktiknya, tidak sedikit ASN yang tersangkut perkara

pidana, perdata, atau administrasi sebagai konsekuensi dari pengambilan keputusan di bidang pengadaan, pelayanan publik, atau pelaksanaan kebijakan strategis. Namun demikian, mereka tidak memiliki akses yang memadai terhadap layanan bantuan hukum institusional yang dapat mendampingi secara profesional dan proporsional.

Akar dari permasalahan ini terletak pada ketiadaan sistem yang baku dan terstruktur, terutama yang berbasis elektronik. Belum adanya standar operasional prosedur (SOP) digital, minimnya pemahaman ASN terhadap hak hukum mereka, lemahnya koordinasi lintas perangkat daerah, serta keterbatasan jumlah dan kapasitas SDM di Bagian Bantuan Hukum telah menyebabkan layanan bantuan hukum cenderung bersifat ad-hoc, tidak terdokumentasi secara sistematis, dan seringkali tidak responsif terhadap kebutuhan ASN yang mendesak. Selain itu, belum adanya platform layanan elektronik menyebabkan ASN, khususnya yang berada di daerah, kesulitan mengakses pendampingan hukum yang seharusnya dapat dijangkau dari mana saja.

Permasalahan ini secara langsung bersinggungan dengan Asta Cita ke-7 Presiden Prabowo Subianto, yaitu "Reformasi politik, hukum, dan birokrasi." Asta Cita ini menekankan pentingnya membangun sistem hukum dan tata kelola pemerintahan yang tidak hanya tegas terhadap pelanggaran, tetapi juga adil terhadap aparatur yang menjalankan tugas negara. Ketika ASN tidak mendapat perlindungan hukum yang proporsional dalam menjalankan kewajibannya, maka semangat reformasi birokrasi akan menjadi timpang. Di satu sisi negara menuntut kinerja yang cepat, bersih, dan efektif, namun di sisi lain belum menyediakan perlindungan kelembagaan yang memberi rasa aman bagi para pelaksana kebijakan. Kondisi ini sangat bertentangan dengan semangat membangun birokrasi yang kuat, karena ASN akan cenderung bersikap pasif, menunda keputusan, atau bahkan menghindari tanggung jawab substantif, yang akhirnya merugikan pelayanan publik secara keseluruhan. Oleh sebab itu, permasalahan belum optimalnya perlindungan hukum bagi ASN tidak dapat dipandang sebagai isu teknis sektoral semata, melainkan merupakan persoalan tata kelola pemerintahan yang lebih luas. Ini adalah bagian dari tantangan besar dalam reformasi hukum dan birokrasi, yaitu bagaimana negara melalui perangkat pemerintah

daerah menjamin bahwa ASN yang bertindak dalam kerangka tugas resmi, dan sesuai koridor hukum, tidak dibiarkan menghadapi proses hukum sendirian. Ketiadaan mekanisme pendampingan hukum berbasis elektronik bukan hanya melemahkan posisi ASN secara individu, tetapi juga berpotensi merusak fondasi profesionalisme dan integritas dalam birokrasi. Dengan demikian, permasalahan ini sangat relevan untuk dijadikan bagian dari upaya mewujudkan agenda reformasi hukum dan birokrasi nasional sebagaimana digariskan dalam Asta Cita Presiden Prabowo Subianto.

B. Analisa Masalah

Dalam merumuskan sebuah aksi perubahan, keakuratan dalam mengidentifikasi masalah merupakan fondasi yang sangat menentukan arah solusi. Oleh karena itu, diagnosis masalah tidak cukup hanya berdasarkan asumsi awal atau persepsi sepihak. Diperlukan proses pengujian masalah secara sistematis melalui berbagai teknik analisis agar permasalahan yang ditetapkan benar-benar bersifat substantif, prioritas, dan berdampak strategis terhadap organisasi.

Dalam konteks aksi perubahan ini, identifikasi masalah terkait belum optimalnya layanan bantuan hukum bagi ASN diuji melalui sejumlah pendekatan analitis. **Pertama**, Teknik **5W+1H** digunakan untuk menggambarkan akar persoalan secara deskriptif dan menyeluruh; **Kedua**, teknik **A-P-K-L** memberikan penilaian atas aspek aktualitas, problematika, dampak kepada khalayak, dan kelayakan isu untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya **Ketiga**, analisis **USG (Urgency, Seriousness, Growth)** dipakai untuk menilai tingkat prioritas berdasarkan tingkat kedaruratan, keseriusan dampak, dan potensi memburuknya masalah. Terakhir, **Keempat** pendekatan **Fishbone Diagram (Ishikawa)** digunakan untuk memetakan faktor penyebab berdasarkan 7 variabel manajerial: manusia, metode, mesin, kebijakan, lingkungan, pengukuran, dan sumber daya.

1. Analisis Isu dengan Teknik 5W + 1H

Dalam rangka merumuskan aksi perubahan yang tepat sasaran dan berbasis kebutuhan nyata organisasi, maka identifikasi masalah harus dilakukan secara sistematis. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam aksi ini adalah teknik analisis 5W1H (What, Why, Who, Where, When, How). Teknik ini menjadi alat bantu yang efektif untuk menggali permasalahan dari berbagai dimensi dengan pertanyaan-pertanyaan kunci yang terstruktur.

Dalam konteks optimalisasi layanan bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, pendekatan 5W1H digunakan untuk mengurai secara jelas inti masalah yang dihadapi oleh Biro Hukum sebagai penyedia layanan, serta ASN sebagai pihak yang terdampak langsung. Melalui teknik ini, ditelaah secara kritis apa yang menjadi akar masalah (what), mengapa hal itu bisa terjadi (why), siapa yang terlibat atau terdampak (who), di mana masalah ini muncul (where), sejak kapan berlangsung dan kapan harus direspons (when), serta bagaimana solusi yang relevan dan implementatif dapat dirancang (how).

Permasalahan yang dihadapi dapat dijelaskan melalui analisis **What (apa)**, yaitu bahwa belum tersedianya sistem layanan bantuan hukum yang terstandar dan berbasis elektronik menjadi kendala utama. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya pemahaman ASN terhadap hak-haknya, adanya ketakutan dalam memanfaatkan layanan bantuan hukum, serta keterbatasan akses dan kesiapan SDM di Bagian Bantuan Hukum.

Selanjutnya, **Why (mengapa)** masalah ini terjadi adalah karena belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman baku, minimnya sosialisasi mengenai hak ASN atas bantuan hukum, keterbatasan jumlah dan kapasitas SDM hukum, serta koordinasi lintas OPD yang belum berjalan efektif.

Dari sisi **Who (siapa)**, pihak yang paling terdampak langsung adalah ASN yang menghadapi persoalan hukum dalam melaksanakan tugas jabatannya. Di sisi lain, Biro Hukum melalui Bagian Bantuan Hukum memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan layanan. Sekretaris Daerah dan Gubernur sebagai pembina

kepegawaian juga memiliki peran strategis dalam menetapkan kebijakan perlindungan hukum ASN.

Jika dilihat dari aspek **Where (di mana)**, permasalahan ini terjadi di seluruh perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan koordinasi berada pada Biro Hukum Sekretariat Daerah sebagai pusat penyelenggaraan layanan.

Berdasarkan **When (kapan)**, masalah layanan bantuan hukum ini telah muncul sejak beberapa tahun lalu, namun semakin dirasakan dalam dua tahun terakhir karena meningkatnya kompleksitas tugas ASN. Oleh karena itu, tindak lanjut perlu segera dilakukan pada tahun 2025 seiring dengan pelaksanaan aksi perubahan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator.

Adapun **How (bagaimana)** cara penyelesaian yang dapat ditempuh adalah dengan menyusun SOP layanan bantuan hukum, merancang sistem layanan terpadu berbasis elektronik, memperkuat kapasitas SDM hukum, meningkatkan efektivitas koordinasi lintas OPD, serta melakukan sosialisasi yang lebih masif mengenai hak ASN dan mekanisme layanan bantuan hukum sesuai regulasi nasional, khususnya Permendagri Nomor 12 Tahun 2014.

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan 5W1H, dapat disimpulkan bahwa **Akar persoalan terletak pada : ketakutan ASN untuk menggunakan Layanan Bantuan Hukum, tidak adanya SOP baku, rendahnya literasi hukum ASN, belum adanya Layanan Bantuan Hukum secara elektronik serta kurangnya pemahaman ASN akan haknya.** Permasalahan ini telah berlangsung dalam beberapa tahun terakhir dan menunjukkan tren peningkatan, seiring dengan meningkatnya ekspektasi publik terhadap transparansi dan akuntabilitas birokrasi.

2. Analisis Isu dengan Teknik A–P–K–L

Dalam rangka memperoleh gambaran menyeluruh terhadap isu yang akan menjadi fokus aksi perubahan, diperlukan suatu metode analisis yang mampu menilai tingkat urgensi, relevansi, serta dampak dari permasalahan yang dihadapi organisasi. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam aksi perubahan ini adalah teknik A–P–

K–L, yang terdiri dari empat unsur utama, yaitu: Aktualitas (A), Problematika (P), Khalayak (K), dan Kelayakan (L).

Teknik ini digunakan untuk menilai apakah sebuah isu memang layak dijadikan fokus perubahan berdasarkan indikator faktual dan strategis. Setiap unsur dalam A–P–K–L memberikan sudut pandang yang berbeda: apakah isu tersebut nyata dan sedang terjadi (A), seberapa besar kompleksitas permasalahan yang ditimbulkan (P), siapa saja yang terdampak dan sejauh mana dampaknya (K), serta apakah isu tersebut dapat ditangani secara realistis dan memberi manfaat strategis (L).

Permasalahan dengan skor tertinggi adalah **belum adanya layanan bantuan hukum secara elektronik yang terstandar** dengan skor 17 dan menempati peringkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa ketiadaan sistem elektronik menjadi hambatan paling mendesak dan harus segera ditangani karena berdampak langsung pada aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan hukum.

Peringkat kedua adalah **kurangnya pemahaman ASN akan haknya** dengan skor 13. Kondisi ini mengindikasikan masih rendahnya literasi hukum di kalangan ASN, sehingga banyak yang belum memanfaatkan layanan bantuan hukum meskipun sudah tersedia.

Selanjutnya, pada peringkat ketiga dengan skor 12 terdapat permasalahan **ketakutan ASN menggunakan layanan bantuan hukum**. Faktor ini lebih bersifat psikologis, tetapi berimplikasi serius karena ASN enggan mencari perlindungan hukum meskipun membutuhkannya.

Sementara itu, permasalahan dengan skor terendah yaitu 11 dan berada pada peringkat keempat adalah **rendahnya literasi hukum dari pemberi layanan bantuan hukum**. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM di Bagian Bantuan Hukum agar lebih profesional dan responsif dalam memberikan layanan.

diikuti dengan peningkatan pemahaman ASN, penghapusan rasa takut dalam mengakses layanan, serta penguatan literasi hukum pemberi layanan. Langkah ini

Berdasarkan analisa di atas, maka **3 (tiga) isu tertinggi diatas bersifat aktual, bermasalah, berdampak luas pada khalayak ASN, dan sangat layak untuk diangkat sebagai fokus aksi perubahan** yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan Teknik USG.

3. Analisa Isu dengan Teknik USG

Dalam konteks optimalisasi layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, analisis USG digunakan untuk menilai apakah persoalan minimnya sistem pendampingan hukum benar-benar perlu dijadikan prioritas. Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa permasalahan tersebut bersifat mendesak, berdampak serius terhadap keamanan dan keberanian ASN dalam bekerja, dan memiliki potensi membesar jika tidak segera ditangani secara sistemik.

Berdasarkan penilaian dengan teknik **USG (Urgency, Seriousness, Growth)**, permasalahan utama yang paling mendesak adalah **belum adanya layanan bantuan hukum secara elektronik yang terstandar**, dengan skor tertinggi 15 dan menempati peringkat pertama. Skor maksimal pada ketiga aspek menunjukkan bahwa masalah ini bersifat sangat mendesak (urgency), memiliki dampak serius terhadap efektivitas perlindungan hukum ASN (seriousness), serta berpotensi berkembang semakin kompleks jika tidak segera diatasi (growth). Oleh karena itu, pembangunan sistem layanan elektronik yang terstandar menjadi prioritas utama dalam aksi perubahan.

Pada peringkat kedua dengan skor 10 adalah permasalahan **ketakutan ASN menggunakan layanan bantuan hukum**. Masalah ini tergolong cukup serius karena menyangkut aspek psikologis ASN, di mana rasa takut dapat menghambat mereka dalam memanfaatkan layanan yang sebenarnya ditujukan untuk melindungi kepentingannya. Dari aspek urgency dan seriousness, nilainya sedang, namun dari aspek growth cenderung lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila tidak ditangani, ketakutan ASN bisa berkembang menjadi budaya birokratis yang negatif dan berimplikasi pada menurunnya efektivitas kebijakan perlindungan hukum.

Selanjutnya, pada peringkat ketiga dengan skor 9 terdapat permasalahan **kurangnya pemahaman ASN akan haknya**. Meskipun skor ini lebih rendah dibanding dua permasalahan sebelumnya, kondisi ini tetap penting diperhatikan karena pemahaman ASN merupakan prasyarat utama agar layanan bantuan hukum dapat dimanfaatkan secara optimal. Rendahnya pemahaman membuat ASN cenderung pasif dan tidak mencari perlindungan hukum meski menghadapi permasalahan. Jika tidak segera diperbaiki, masalah ini akan memperlambat internalisasi kebijakan perlindungan hukum di lingkungan pemerintah daerah.

Dari hasil analisis USG ini dapat disimpulkan bahwa fokus penanganan diarahkan pertama-tama pada pembangunan layanan elektronik yang terstandar, kemudian diikuti dengan langkah-langkah untuk menghapus ketakutan ASN, dan terakhir memperkuat pemahaman ASN akan haknya. Strategi bertahap ini diperlukan agar perlindungan hukum ASN dapat berjalan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan.

4. Analisis Isu dengan Teknik Fishbone Diagram (Ishikawa)

Berdasarkan Analisa menggunakan Teknik USG maka didapat akar permasalahan yakni belum adanya layanan bantuan hukum secara elektronik yang terstandar, maka diperlukan Analisa untuk mengetahui penyebab permasalahannya dengan menggunakan analisis is menggunakan teknik Fishbone Diagram atau dikenal juga sebagai Diagram Ishikawa. Teknik ini dipilih karena mampu memetakan secara sistematis berbagai faktor penyebab yang berkontribusi terhadap suatu permasalahan, dengan mengelompokkannya ke dalam kategori tertentu seperti manusia (*man*), metode (*method*), lingkungan (*environment*), peralatan (*machine*), material, dan kebijakan (*policy*).

Penggunaan Fishbone Diagram bertujuan untuk menggali penyebab utama (*root causes*) dari isu utama yang telah diidentifikasi, yaitu kurang optimalnya layanan bantuan hukum. Dengan menguraikan faktor-faktor penyebab tersebut, diharapkan dapat dirumuskan intervensi yang tepat dalam bentuk aksi perubahan guna meningkatkan kualitas layanan bantuan hukum, baik dari sisi prosedur, ketersediaan

sumber daya, maupun pemahaman ASN terhadap hak-hak hukum mereka secara elektronik.

A. Man (Sumber Daya Manusia)

Permasalahan pada dimensi sumber daya manusia terletak pada belum meratanya pemahaman aparat sipil negara (ASN) mengenai hak-hak mereka dalam memperoleh bantuan hukum, khususnya ketika permasalahan hukum timbul sebagai akibat dari pelaksanaan tugas kedinasan. Banyak ASN tidak mengetahui bahwa terdapat regulasi yang melindungi mereka dalam konteks ini, seperti Permendagri Nomor 12 Tahun 2014. Di sisi lain, dari perspektif penyedia layanan, jumlah dan kapasitas SDM di Biro Hukum juga masih terbatas. Beberapa aparat yang ditugaskan menangani perkara hukum belum memiliki keahlian teknis beracara yang memadai, baik dalam aspek litigasi maupun non-litigasi. Tidak adanya tim khusus yang fokus pada pendampingan hukum ASN menyebabkan penanganan kasus berlangsung lambat, tidak seragam, dan bergantung pada individu, bukan kelembagaan. Ini menandakan pentingnya peningkatan kompetensi hukum dan penguatan kelembagaan SDM secara menyeluruh.

B. Machine (Sarana dan Teknologi)

Dalam era digital, ketersediaan teknologi informasi merupakan penentu efektivitas layanan publik, termasuk layanan bantuan hukum secara elektronik. Namun demikian, hingga kini Biro Hukum belum memiliki sistem informasi yang secara khusus dirancang untuk memfasilitasi permintaan bantuan hukum dari ASN. Sistem digital yang tersedia, seperti Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIIH), masih fokus pada dokumentasi produk hukum dan belum menjangkau fungsi konsultasi hukum personal. Tidak adanya platform daring yang memungkinkan konsultasi interaktif, pelaporan kasus, atau pemantauan proses pendampingan menyebabkan layanan bersifat manual, tidak terdokumentasi, dan lambat. Keterbatasan infrastruktur ini menghambat pelayanan yang cepat dan inklusif, terutama bagi ASN yang bekerja di daerah atau OPD yang jauh dari pusat pemerintahan.

C. Method (Metode/Prosedur Kerja)

Dimensi metode mencerminkan bagaimana prosedur layanan bantuan hukum dijalankan. Permasalahan utama pada aspek ini adalah tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan baku dalam layanan bantuan hukum kepada ASN. Tanpa SOP, proses pengajuan permintaan bantuan hukum dilakukan secara informal dan sering kali tidak terdokumentasi dengan baik. Koordinasi antar-unit di dalam Biro Hukum maupun antara Biro Hukum dan OPD teknis juga tidak memiliki pola yang terstruktur. Akibatnya, ada potensi tumpang tindih atau bahkan kekosongan dalam penanganan perkara. Selain itu, tidak adanya sistem pelaporan dan evaluasi berbasis prosedur membuat upaya perbaikan layanan sulit dilakukan secara sistematis. Hal ini menegaskan pentingnya penyusunan metode kerja yang jelas, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan ASN.

D. Policy (Kebijakan dan Regulasi)

Meskipun secara nasional telah tersedia regulasi berupa Permendagri Nomor 12 Tahun 2014, di tingkat daerah belum ada kebijakan teknis yang mengatur pelaksanaan bantuan hukum secara spesifik untuk ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Ketiadaan Surat Edaran Gubernur, Peraturan Gubernur, atau keputusan administratif lainnya menyebabkan kebijakan pusat tidak cukup operasional di level implementasi. Akibatnya, tidak ada dasar hukum yang kuat bagi Biro Hukum untuk memberikan layanan tersebut secara terstruktur dan terencana. Selain itu, belum ada kebijakan yang menjamin penganggaran, prioritas kelembagaan, atau perlindungan hukum yang menyeluruh bagi ASN yang berhadapan dengan masalah hukum kedinasan. Ketiadaan kebijakan ini menciptakan kekosongan arah dan memperlemah legitimasi intervensi kelembagaan.

E. Environment (Lingkungan Organisasi dan Budaya Kerja)

Budaya organisasi memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas suatu layanan, termasuk dalam konteks bantuan hukum. Dalam lingkungan birokrasi daerah, masih berkembang persepsi bahwa ASN yang mencari bantuan hukum dianggap sebagai pihak yang bersalah atau bermasalah. Akibatnya, banyak ASN enggan mengakses

layanan hukum yang tersedia. Selain itu, tidak adanya pendekatan edukatif dan preventif dari organisasi terhadap isu hukum menyebabkan kesadaran hukum ASN tetap rendah. Tidak tersedia forum diskusi, pelatihan, atau kampanye literasi hukum internal yang bisa mengubah budaya tersebut menjadi lebih terbuka dan suportif. Lingkungan yang demikian menimbulkan resistensi kultural terhadap perlindungan hukum institusional dan menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan hukum secara menyeluruh.

F. Measurement (Pengukuran dan Evaluasi Kinerja)

Layanan bantuan hukum kepada ASN belum masuk ke dalam sistem pengukuran kinerja organisasi secara spesifik. Tidak terdapat indikator dalam dokumen perencanaan atau laporan kinerja seperti LAKIP yang secara eksplisit menilai capaian layanan hukum terhadap ASN. Akibatnya, efektivitas program tidak dapat diukur secara objektif. Ketiadaan sistem monitoring dan evaluasi mengakibatkan organisasi tidak memiliki data dasar (baseline), tidak mengetahui tren kasus hukum ASN, serta tidak dapat melakukan perbaikan berbasis bukti (*evidence-based improvement*). Selain itu, tidak ada instrumen pengukuran kepuasan atau efektivitas dari pihak penerima layanan (ASN), yang menyebabkan minimnya masukan langsung dari pengguna layanan.

G. Material (Sumber Daya dan Sarana Pendukung)

Terakhir, variabel material menyangkut ketersediaan dana, media pendukung, dan alat bantu pelaksanaan layanan. Selama ini, dukungan anggaran terhadap layanan bantuan hukum ASN masih tergolong terbatas dan bersifat insidental. Tidak ada alokasi anggaran khusus untuk membiayai pendampingan hukum, termasuk jika dibutuhkan pengacara eksternal, perjalanan dinas, atau pelatihan hukum. Selain itu, tidak tersedia media edukatif seperti modul hukum, buku saku, infografis, atau konten digital yang bisa meningkatkan literasi hukum ASN. Fasilitas fisik seperti ruang konsultasi atau hotline bantuan hukum juga belum disediakan. Keterbatasan sumber daya ini menjadikan layanan bantuan hukum berada dalam posisi marginal dalam prioritas kelembagaan.

Ketujuh variabel dalam analisis Fishbone menunjukkan bahwa permasalahan belum optimalnya layanan bantuan hukum secara elektronik bagi ASN bersifat kompleks, sistemik, dan lintas dimensi. Intervensi kebijakan dan kelembagaan harus dilakukan secara simultan pada seluruh elemen tersebut agar tercipta sistem perlindungan hukum yang tangguh, responsif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan penetapan permasalahan tersebut, maka Aksi Perubahan pada Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) saat ini yang akan dilakukan diberikan judul yakni :

OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM BAGI APARATUR SIPIL NEGARA SECARA ELEKTRONIK PADA PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT. Dengan *out put* : Terbangunnya Fitur Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik yang terstandar bagi ASN pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

C. Strategi Penyelesaian Masalah

Dalam dinamika penyelenggaraan pemerintahan, keberadaan Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak hanya dipandang sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menjamin stabilitas administrasi, serta menjalankan roda pemerintahan yang berkesinambungan. Namun demikian, dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, ASN tidak jarang dihadapkan pada berbagai persoalan hukum, baik yang bersifat administratif, perdata, bahkan pidana, yang pada umumnya timbul akibat pelaksanaan tugas kedinasan yang kompleks dan penuh risiko.

Permasalahan utama yang saat ini dihadapi oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah belum optimalnya sistem perlindungan hukum bagi ASN, khususnya dalam bentuk layanan bantuan hukum yang terstruktur, berkelanjutan, dan dapat diakses secara cepat serta profesional. Permasalahan ini telah berlangsung cukup lama dan menunjukkan gejala sistemik yang mengindikasikan perlunya intervensi kebijakan secara menyeluruh. Tidak sedikit ASN

yang mengalami tekanan mental, gangguan psikologis, serta kebingungan dalam menghadapi proses hukum yang mereka alami karena tidak adanya pendampingan atau bantuan hukum yang memadai dari institusi tempat mereka bekerja. Hal ini tentu berdampak tidak hanya pada individu ASN tersebut, tetapi juga terhadap iklim kerja birokrasi secara umum, karena akan menumbuhkan rasa ketidakpastian, ketakutan dalam mengambil keputusan, dan menurunnya loyalitas serta integritas ASN terhadap tugas-tugas negara.

Ketiadaan sistem perlindungan hukum yang komprehensif bagi ASN juga berpotensi menimbulkan berbagai konsekuensi negatif lainnya, antara lain munculnya sikap defensif berlebihan dalam pengambilan keputusan, penurunan kualitas pelayanan publik karena rasa takut terhadap jeratan hukum, serta rendahnya minat ASN untuk menempati posisi-posisi strategis yang rentan terhadap risiko hukum. Secara tidak langsung, hal ini juga berdampak pada pencapaian kinerja organisasi, karena roda birokrasi tidak berjalan secara progresif dan berani mengambil inisiatif untuk perubahan yang diperlukan. Fenomena ini sesungguhnya merupakan bentuk dari kegagalan sistem dalam memberikan rasa aman kepada ASN sebagai pelaksana kebijakan negara.

Dalam konteks inilah, Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat memiliki tanggung jawab moral dan institusional untuk merespons situasi tersebut dengan langkah konkret dan terukur. Permasalahan yang terjadi tidak bisa diselesaikan dengan pendekatan administratif biasa, melainkan memerlukan strategi penyelesaian yang bersifat transformatif, yang tidak hanya menyentuh aspek prosedural, tetapi juga menysasar pada perubahan paradigma dan budaya kerja birokrasi. Oleh karena itu, aksi perubahan yang diangkat dalam pelatihan kepemimpinan ini diarahkan untuk menjawab kebutuhan riil ASN akan perlindungan hukum melalui perumusan sistem layanan bantuan hukum yang terintegrasi, terstandar, dan berbasis digital.

Merespons hal tersebut, aksi perubahan ini mengusung strategi penyelesaian masalah yang transformatif, komprehensif, dan sistematis. Fokus utamanya adalah

merancang dan mengimplementasikan sistem layanan bantuan hukum berbasis elektronik (digital) bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Layanan berbasis digital ini bertujuan agar akses terhadap bantuan hukum menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah dijangkau oleh ASN, tanpa harus terhambat oleh prosedur birokrasi manual yang berbelit-belit.

Langkah pertama dalam strategi ini adalah merumuskan terobosan inovasi yang menjawab secara langsung akar permasalahan, bukan hanya pada gejalanya. Terobosan inovatif ini mencakup penyusunan pedoman teknis dan SOP layanan bantuan hukum ASN, serta pengembangan kanal layanan hukum berbasis digital yang mudah diakses oleh seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Selain itu, strategi ini juga memuat pembentukan unit layanan hukum yang bersifat khusus dan berkelanjutan, dengan SDM yang kompeten dan memiliki integritas tinggi.

Sebagai bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik dan transformasi tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, pengembangan sistem layanan bantuan hukum berbasis elektronik (digital) menjadi salah satu strategi kunci dalam aksi perubahan ini. Langkah ini tidak hanya bertujuan untuk menjawab tantangan efisiensi dan kecepatan layanan, tetapi juga merepresentasikan komitmen Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dalam mendekatkan akses keadilan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal.

Dalam praktiknya, pengembangan layanan hukum digital ini akan diwujudkan dalam bentuk platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat yang sepenuhnya telah beroperasi yang kemudian dapat diakses secara daring oleh seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dalam Platform ditambahkan fitur konsultasi hukum daring, unggah dokumen pendukung, pelacakan status permohonan, hingga arsip digital pendampingan hukum yang terdokumentasi secara sistematis. Dengan demikian, ASN tidak perlu lagi melalui proses manual atau datang langsung ke kantor untuk mendapatkan bantuan hukum, karena seluruh proses telah disederhanakan dalam satu sistem layanan elektronik yang terintegrasi.

1. Terobosan Inovasi

Terobosan inovatif yang dirancang dalam aksi perubahan ini berangkat dari kebutuhan empirik ASN yang nyata di lapangan, yakni kebingungan dalam mengakses layanan hukum, ketidaktahuan terhadap hak-haknya, serta tidak adanya kejelasan prosedur dan siapa yang harus dihubungi saat menghadapi persoalan hukum terkait pelaksanaan tugas kedinasan. Dalam beberapa kasus, ASN harus mencari bantuan hukum secara mandiri, tanpa perlindungan dari institusi, yang tidak hanya berisiko secara hukum, tetapi juga secara psikologis dan etis. Hal ini menjadi bentuk kekosongan perlindungan negara terhadap pelaksana kebijakannya sendiri.

Oleh karena itu, aksi perubahan ini mengusulkan 3 (tiga) terobosan utama sebagai titik balik transformasi layanan bantuan hukum ASN:

a. **Penyusunan dan Penetapan Pedoman Teknis serta SOP Layanan Bantuan Hukum ASN**

Berdasarkan hasil penelusuran di Biro Hukum, sampai saat ini belum ada dokumen SOP atau pedoman operasional resmi yang mengatur tata cara permohonan, verifikasi, pendampingan, hingga pelaporan bantuan hukum bagi ASN. Prosedur masih berlangsung secara informal, berdasarkan kebiasaan kerja, dan sangat tergantung pada inisiatif perorangan di internal Biro. Akibatnya:

- a. Permohonan bantuan hukum seringkali tidak terdokumentasi, sehingga tidak tercatat sebagai kinerja organisasi.
- b. Tidak ada kepastian waktu dalam penanganan, yang menyebabkan lamanya respon terhadap ASN yang memerlukan pendampingan.
- c. Koordinasi dengan OPD asal pemohon sering kali tidak berjalan karena tidak ada alur resmi yang dapat dirujuk.

Terobosan ini akan menghadirkan SOP tertulis dan terdokumentasi yang akan disahkan secara internal oleh Kepala Biro Hukum. SOP ini juga akan menyertakan formulir standar permohonan, timeline penanganan, serta protokol pendampingan oleh pejabat Biro Hukum atau kuasa hukum yang ditunjuk.

b. **Digitalisasi Layanan Konsultasi dan Pendampingan Hukum ASN**

Data dari Subbagian Tata Usaha menunjukkan bahwa Biro Hukum memiliki 26 (dua puluh enam) pegawai, tersebar di tiga bagian. Namun keterbatasan personel di Bagian Bantuan Hukum (hanya 8 orang, dengan hanya sebagian yang memiliki kompetensi litigasi) menyulitkan pelayanan konsultasi hukum secara langsung, terutama kepada ASN yang berada di luar pusat pemerintahan (kabupaten/kota, UPTD, dan OPD teknis). Solusinya adalah mengembangkan kanal digital konsultasi hukum, yang dapat berupa:

- a. Formulir elektronik yang memungkinkan ASN mengajukan permohonan bantuan hukum secara daring.
- b. Jadwal konsultasi online berbasis video call atau telekonferensi melalui integrasi dengan portal internal.
- c. Sistem notifikasi otomatis untuk status permohonan, jadwal tindak lanjut, serta kontak petugas penanggung jawab.

Kanal ini dapat dikembangkan berbasis aplikasi sederhana yang terintegrasi dengan JDIIH Biro Hukum atau portal internal Pemprov, sehingga ASN tidak perlu datang langsung ke kantor Biro Hukum untuk mengakses bantuan. Dengan digitalisasi ini, akses, transparansi, dan dokumentasi dapat ditingkatkan sekaligus.

c. **Pembentukan Unit Khusus Layanan Bantuan Hukum ASN secara Elektronik di Biro Hukum**

Dari sisi kelembagaan, saat ini belum ada unit struktural atau fungsional yang secara spesifik menangani bantuan hukum ASN. Penanganan masih menyatu dengan layanan litigasi lainnya (seperti perkara pemerintah, gugatan administrasi, dan sengketa perdata biasa), sehingga tidak ada fokus kelembagaan yang kuat.

Maka dari itu, akan dibentuk tim kecil berbasis fungsional atau non-struktural di bawah Bagian Bantuan Hukum, dengan anggota yang memiliki latar belakang keilmuan hukum dan pelatihan teknis litigasi. Tim ini akan:

- a. menjadi garda terdepan dalam merespons permintaan bantuan hukum ASN;

- b. melakukan pemetaan dan dokumentasi kasus ASN setiap triwulan;
- c. menyusun laporan analitik untuk mendukung pengambilan kebijakan kepegawaian.

Tim ini juga akan menjalin kemitraan strategis dengan organisasi advokat, universitas, atau organisasi bantuan hukum untuk memperkuat kapasitas profesional dan jaringan advokasi pemerintah daerah.

Ketiga terobosan di atas merupakan fondasi untuk membangun layanan bantuan hukum ASN yang tidak hanya reaktif, tetapi juga preventif dan institusional. Transformasi ini bukan hanya menjawab kebutuhan jangka pendek dalam memberikan rasa aman bagi ASN, tetapi juga memperkuat citra dan kapasitas birokrasi sebagai sistem yang adil, melindungi pelaksana kebijakan, serta menjunjung tinggi profesionalisme dalam hukum.

Pengembangan layanan hukum digital yang terstandar ini akan diwujudkan dalam bentuk penambahan fitur pada platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat, merupakan solusi dan gerakan perubahan, antara lain :

1. Memberikan nilai tambah bagi organisasi Biro Hukum

Sistem layanan hukum digital ini dibangun untuk menjawab berbagai kendala yang selama ini dihadapi ASN, seperti keterbatasan waktu, lokasi geografis yang berjauhan dari pusat layanan, serta minimnya informasi mengenai prosedur bantuan hukum yang selama ini sudah berjalan di Biro Hukum. Dengan platform ini, setiap ASN dapat mengakses layanan kapan pun dan di mana pun, sepanjang terhubung dengan jaringan internet. Ini akan meningkatkan efisiensi birokrasi, mengurangi potensi keterlambatan dalam proses pendampingan, dan menciptakan kepastian hukum yang lebih cepat bagi ASN yang sedang menghadapi permasalahan hukum.

Melalui pengembangan layanan bantuan hukum berbasis elektronik ini, Biro Hukum berupaya membangun ekosistem pelayanan hukum yang lebih inklusif, efisien, dan responsif, sekaligus menunjukkan peran strategisnya dalam

mewujudkan birokrasi yang adaptif, berorientasi pada pelayanan, dan menjunjung tinggi prinsip perlindungan hak ASN dalam kerangka hukum negara.

Strategi yang tidak kalah penting, adalah pengembangan kompetensi SDM Biro Hukum sebagai pilar utama keberlanjutan program. Tanpa ASN yang memiliki kapasitas dan integritas dalam memberikan layanan hukum, sistem yang dibangun tidak akan mampu berjalan secara optimal. Oleh karena itu, pelatihan teknis, workshop, dan bimbingan teknis menjadi bagian integral dari strategi yang dirancang.

Dengan demikian, strategi penyelesaian masalah ini bukan hanya menjawab kebutuhan jangka pendek organisasi, tetapi juga membangun fondasi jangka panjang bagi terciptanya sistem layanan bantuan hukum ASN yang profesional, transparan, dan berkeadilan. Ini adalah bagian dari komitmen biro hukum dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, serta menjunjung tinggi prinsip perlindungan hukum dalam sistem birokrasi yang modern dan manusiawi.

2. Unsur Kebaharuan

Meskipun pelayanan bantuan hukum bukan merupakan konsep yang baru disebabkan telah berjalan selama ini, namun hal tersebut belum dilaksanakan tidak secara efektif dan dibatasi ruang dan waktu. **Layanan Bantuan Hukum secara elektronik yang terstandar merupakan inovasi yang belum pernah dibuat oleh Biro Hukum Provinsi Sumatera Barat.**

3. Replikasi

Sangat jelas bahwa aksi perubahan ini dapat direplikasi, mengingat layanan bantuan hukum secara elektronik ini dibuat dengan menggunakan platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. Dimana seluruh Pemerintah Kabupaten/ Kota telah memiliki platform ini. Kedepan dimungkin layanan bantuan hukum secara elektronik ini dapat diintegrasikan oleh Pemerintah Kabupaten/ kota sebagaimana layaknya JDIIH yang saling terintegrasi.

4. Penerapan yang berkelanjutan

Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik ini tentunya nantinya akan diimplementasikan dan akan dilakukan evaluasi secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan dinamika yang terjadi yang dalam penyusunan awalnya belum terpikirkan. Evaluasi dan penyesuaian secara berkala bertujuan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi mekanisme, serta melakukan penyesuaian yang diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.

2. Tahapan Kegiatan

Pelaksanaan sebuah aksi perubahan yang efektif tidak dapat dilepaskan dari perencanaan strategis yang terstruktur dan terukur. Oleh karena itu, penetapan milestone merupakan bagian esensial dalam menjamin keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Milestone bukan sekadar rangkaian waktu kerja, melainkan tonggak pencapaian utama yang mencerminkan keberhasilan parsial dalam rangka mencapai tujuan strategis secara menyeluruh.

Milestone disusun dalam tiga fase utama, yaitu *jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang*. Setiap fase memiliki karakteristik spesifik, output terukur, serta aktor yang bertanggung jawab dalam pelaksanaannya. Perancangan ini dilakukan tidak hanya berdasarkan pertimbangan waktu, tetapi juga atas dasar kesiapan sumber daya, potensi risiko, dan peluang strategis yang tersedia di lingkungan organisasi.

Dengan melalui ketiga tahapan tersebut, diharapkan aksi perubahan ini tidak berhenti pada level wacana atau kebijakan semata, melainkan dapat menghadirkan perubahan nyata dan terukur dalam sistem perlindungan hukum terhadap ASN. Milestone yang disusun secara bertahap ini menjadi panduan strategis yang mengarahkan proses transformasi kelembagaan menuju terciptanya layanan bantuan hukum ASN yang terstruktur, responsif, dan berkelanjutan.

Tahapan pertama difokuskan pada penyusunan dasar hukum dan prosedural yang menjadi fondasi utama layanan bantuan hukum bagi ASN secara elektronik. Dalam tahap ini, kegiatan diarahkan pada pengkajian awal dan penyusunan dokumen kebijakan internal yang mendukung pelaksanaan layanan tersebut. Aktivitas utama meliputi penyusunan pedoman atau standar operasional prosedur (SOP) layanan konsultasi hukum bagi ASN, serta penyusunan rancangan Surat Edaran Gubernur atau Sekretaris Daerah sebagai dasar legal formal implementasi layanan di lapangan. Penyusunan tersebut dilakukan oleh Tim Kerja yang dibentuk secara internal

Proses penyusunan SOP dilakukan melalui kajian terhadap praktik yang berjalan saat ini, identifikasi kesenjangan prosedural, dan pemetaan kebutuhan praktis ASN dalam mengakses layanan hukum secara elektronik.

Untuk memastikan kualitas dan keberterimaan dokumen tersebut, dilaksanakan kegiatan konsultasi internal lintas unit, seperti dengan Biro Organisasi, Inspektorat, dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Melalui pendekatan ini diharapkan diperoleh harmonisasi kebijakan dan dukungan kelembagaan lintas sektor yang dibutuhkan dalam implementasi tahap selanjutnya.

Kegiatan utama meliputi:

- a. Pembentukan Tim Kerja Internal yang akan mendorong pelaksanaan aksi perubahan.
- b. Penyusunan rancangan pedoman teknis layanan konsultasi dan bantuan hukum.
- c. Konsolidasi Tim Kerja Internal dengan jejaring kerja seperti Biro Organisasi, BKD dan Inspektorat Daerah dan Dinas Kominfo.
- d. Sosialisasi dan diseminasi layanan konsultasi hukum secara elektronik kepada seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- e. Integrasi layanan secara daring (melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat), sehingga dapat menjangkau ASN di berbagai unit kerja.

Secara empiris, keberhasilan tahap ini dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain:

- a. Terbentuknya Tim Kerja Internal yang akan mendorong pelaksanaan aksi perubahan.
- b. Tersusunnya dokumen pedoman teknis yang disetujui dan dapat dipahami oleh pelaksana.
- c. Terintegrasinya pembangunan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik pada platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat.
- d. Terlaksananya sosialisasi dan diseminasi layanan konsultasi hukum secara elektronik kepada seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- e. Terlaksananya implementasi layanan konsultasi hukum, secara daring (melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat), sehingga dapat menjangkau ASN di berbagai unit kerja.

Setelah dokumen dasar disusun dan dikonsultasikan, tahap kedua diarahkan pada implementasi awal layanan serta diseminasi informasi ke seluruh perangkat daerah. Kegiatan utama pada fase ini melaksanakan sosialisasi SOP dan kebijakan yang telah disusun kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pilot Project, baik melalui media komunikasi digital dan tatap muka.

Uji coba layanan juga mulai dilakukan pada fase ini, dengan memilih beberapa OPD strategis sebagai pilot project, seperti Dinas BMCKTR, Dinas Pendidikan, dan Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Layanan konsultasi hukum dilakukan baik secara langsung (tatap muka) maupun secara daring menggunakan email atau formulir digital dan melalui web Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumbang. Pengalaman dari uji coba ini menjadi bahan evaluasi untuk menyempurnakan SOP dan sistem pelayanan.

Sosialisasi merupakan tahap awal yang krusial dalam membangun pemahaman bersama di antara seluruh ASN mengenai keberadaan, prosedur, serta manfaat layanan konsultasi hukum secara elektronik. Melalui kegiatan ini, ASN dari berbagai unit kerja diberikan informasi mengenai hak-hak hukum mereka, tata cara mengakses layanan, serta kanal digital apa saja yang tersedia—misalnya JDIIH, email resmi, atau platform internal pemprov.

Diseminasi tidak hanya dilakukan secara formal melalui surat edaran, tetapi juga melalui media digital seperti infografis, video edukatif, dan pelatihan daring yang dapat diakses oleh ASN secara fleksibel. Pendekatan ini menjamin bahwa informasi tidak hanya sampai ke level struktural, tetapi juga menjangkau pegawai operasional yang paling rentan terhadap risiko hukum.

Dampak dari indikator ini adalah meningkatnya literasi hukum ASN, terciptanya kesadaran kolektif tentang pentingnya perlindungan hukum institusional, serta terbentuknya budaya baru dalam birokrasi yang menghargai akses terhadap keadilan dan konsultasi hukum yang sistematis.

Implementasi layanan konsultasi hukum secara daring merupakan inti dari transformasi digital yang ingin dicapai melalui aksi perubahan ini. Melalui integrasi layanan ke dalam JDIH atau sistem digital lainnya, ASN dapat mengakses formulir permohonan bantuan hukum, berkonsultasi melalui email atau video conference, serta memantau perkembangan permohonannya tanpa harus hadir secara fisik ke kantor Biro Hukum.

Langkah ini menjawab kendala geografis dan keterbatasan sumber daya, terutama bagi ASN yang bertugas di wilayah terpencil atau OPD teknis. Selain itu, model layanan daring ini memungkinkan perluasan jangkauan layanan secara efisien, sekaligus mengefisienkan waktu dan biaya operasional.

Dampak langsung dari indikator ini adalah meningkatnya jangkauan layanan hukum secara merata, tumbuhnya kepercayaan ASN terhadap sistem perlindungan hukum pemerintah, dan terbentuknya sistem birokrasi yang lebih adaptif terhadap tantangan era digital. Rincian kegiatan yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan

No	Tahapan Kegiatan	Kegiatan	Waktu		Uraian hasil dan Bukti Fisik	Keterangan
			Rencana	Realisasi		
1.	Pembentukan Tim Kerja Aksi Perubahan	Konsultasi dengan Coach	Minggu III Juni	12 Juni 2025	Foto dan Formulir	Tercapai
		Konsultasi dengan Mentor	Minggu III Juni	12 Juni 2025	Foto dan Formulir	Tercapai
		Pembangunan Komitmen Bersama pada Biro Hukum	Minggu III Juni	17 Juni 2025	Pernyataan Komitmen	Tercapai
		Penyusunan Draft Rancangan SK Tim Kerja	Minggu III Juni	18 Juni 2025	Rancangan SK	Tercapai
		Perbaikan SK Tim Kerja	Minggu III Juni	19 Juni 2025	Perbaikan Rancangan SK	Tercapai
		Penetapan SK Tim Kerja	Minggu IV Juni	20 Juni 2025	SK Tim Kerja	Tercapai
2.	Penyusunan SOP Layanan Bantuan Hukum secara elektronik	Konsultasi dengan Mentor	Minggu III Juni	12 Juni 2025	Rancangan Aksi Perubahan	Tercapai
		Penyusunan Rancangan SOP Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu III Juni	17 Juni 2025	Rancangan SOP	Tercapai
		Koordinasi dengan Biro Organisasi	Minggu III Juni	23 Juni 2025	Dokumen dan Foto	Tercapai
		Perbaikan Rancangan SOP Layanan Bantuan Hukum secara elektronik	Minggu III Juni	26 Juni 2025	Perbaikan Rancangan SOP	Tercapai
		Pengesahan SOP Layanan Bantuan Hukum secara elektronik	Minggu IV Juni	27 Juni 2025	SOP	Tercapai
3.	Penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Koordinasi Penyusunan Rancangan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu III Juni	23 Juni 2025	Saran dan Masukan Foto Koordinasi	Tercapai

		Penyusunan Rancangan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu III Juni	23 Juni 2025	Rancangan Pedoman Teknis	Tercapai 
		Perbaikan Rancangan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu IV Juni	24 Juni 2025	Perbaikan Rancangan Pedoman Teknis	Tercapai 
		Penetapan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu I Juli	2 Juli 2025	Penetapan Pedoman Teknis	Tercapai 
4.	Integrasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik pada Platform JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum)	Pembangunan fitur layanan Konsultasi Hukum pada JDIH	Minggu II Juli	7 Juli 2025	Web aplikasi dan Foto	Tercapai 
5.	Sosialisasi Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Sosialisasi Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik pada OPD Pilot Project	Minggu II Juli	15 Juli 2025	Dokumen dan Foto	Tercapai 
6.	Implementasi (Uji Coba) Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Uji Coba Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu III Juli	15 Juli 2025	Dokumen dan Foto	Tercapai 
7.	Evaluasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Evaluasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik	Minggu IV Juli	21 Juli 2025	Dokumen dan Foto	Tercapai 

Strategi penyelesaian masalah yang dilakukan melalui aksi perubahan jangka pendek ini dilakukan dengan beberapa tahapan kegiatan :

1. Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara Secara Elektronik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
 - a. Konsultasi dengan Mentor dilaksanakan pada tanggal 12 Juni 2025, untuk mendapatkan arahan terkait dengan rencana aksi perubahan sekaligus untuk mempersiapkan presentasi pada saat Seminar Rancangan Aksi Perubahan. Pada tahap ini juga dilakukan penyesuaian dan penyusunan tahapan kegiatan yang dilakukan pada tahapan jangka pendek. Sekaligus memastikan kesiapan *Action Leader* terhadap target pencapaian pada jangka pendek.



- b. Pada tanggal 17 Juni 2025 dilakukan Pembangunan Komitmen Bersama di Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, dimana *Action Leader* akan melaksanakan Aksi Perubahan. Pembangunan komitmen bersama di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat memiliki tujuan strategis yang sangat penting. Komitmen ini bukan semata dokumen formal, melainkan merupakan cerminan tekad bersama seluruh unsur di dalam Biro Hukum untuk mewujudkan perubahan yang terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan.

Aksi perubahan ini menyentuh langsung pada peran dan fungsi Biro Hukum, khususnya dalam memberikan perlindungan hukum kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menghadapi permasalahan hukum dalam pelaksanaan tugas kedinasan. Oleh karena itu, diperlukan sinergi yang kuat antar bagian di lingkungan Biro Hukum, baik Bagian Bantuan Hukum sebagai ujung tombak layanan, maupun Bagian-bagian lainnya yang mendukung aspek regulasi hingga dokumentasi dan sistem informasi.

Pembangunan komitmen ini bertujuan untuk membangun kesadaran bersama bahwa transformasi layanan bantuan hukum ke dalam bentuk elektronik bukan sekadar tuntutan teknologi, melainkan bagian dari tanggung jawab kelembagaan dalam menjawab kebutuhan ASN dan tuntutan reformasi birokrasi. Melalui komitmen ini, setiap pegawai di lingkungan Biro Hukum diharapkan mampu memahami peran masing-masing, mengambil bagian secara aktif, serta menunjukkan semangat kolaborasi dalam mewujudkan layanan hukum yang lebih responsif, inklusif, dan akuntabel.

Komitmen internal ini juga dimaksudkan untuk menciptakan budaya kerja yang adaptif dan progresif, di mana perubahan dipandang sebagai kebutuhan, bukan beban. Dengan semangat ini, diharapkan Biro Hukum dapat menjadi pionir dalam menghadirkan layanan hukum yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga terdokumentasi dengan baik serta menjangkau seluruh ASN secara merata melalui sistem digital yang terintegrasi.

Pada akhirnya, pembangunan komitmen ini menjadi landasan moral dan organisatoris dalam memastikan bahwa aksi perubahan ini tidak hanya menjadi proyek sesaat, tetapi benar-benar menjadi bagian dari cara kerja baru yang membawa manfaat nyata bagi institusi dan seluruh aparatur di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.



Foto *Action Leader* bersama jajaran Biro Hukum Setda Provinsi Sumatera Barat membangun komitmen bersama dalam mendukung Rancangan Aksi Perubahan sekaligus merumuskan Tim Kerja (17 Juni 2025 bertempat di Ruang Kerja Rapat Biro Hukum).

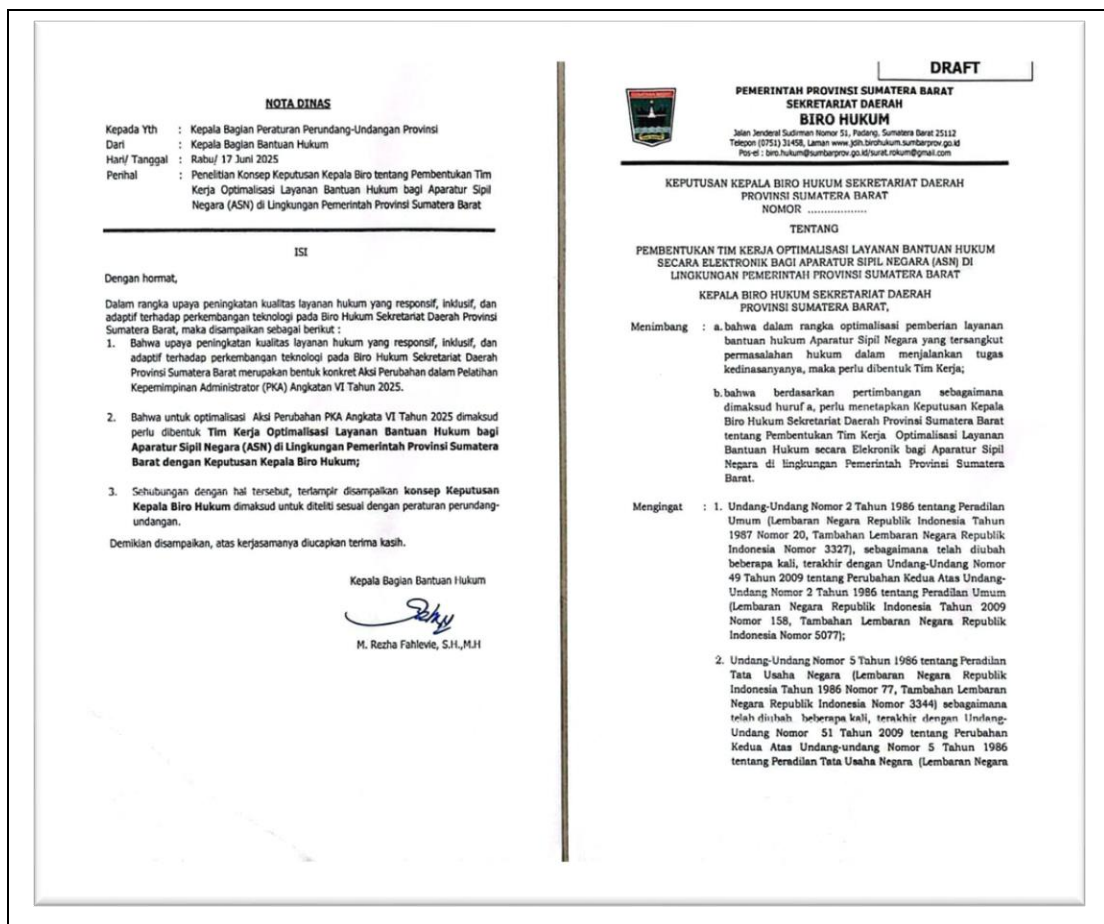
- c. Sebagai wujud nyata dari komitmen tersebut, maka pada hari Rabu, tanggal 18 Juni 2025 ***Action Leader*** menginisiasi **pembentukan Tim Kerja Aksi Perubahan yang dimulai dengan penyusunan Rancangan Surat Keputusan (SK) Tim Kerja**. Penyusunan ini tidak hanya dimaksudkan sebagai bentuk legalitas administratif, tetapi juga sebagai landasan struktur pelaksana yang menjamin setiap langkah perubahan dijalankan secara sistematis dan berorientasi pada hasil. Tim kerja ini disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan strategis, kompetensi pegawai, serta pembagian peran yang jelas di antara Pokja SOP, Pokja Layanan, dan Pokja Digitalisasi. Pembentukan tim ini menjadi momentum penting untuk menegaskan bahwa keberhasilan aksi perubahan bukan semata hasil kerja individu, tetapi merupakan kerja kolektif yang dibangun atas dasar kolaborasi, tanggung jawab bersama, dan semangat reformasi birokrasi dari dalam organisasi itu sendiri.

Rancangan SK Tim Kerja yang telah disusun oleh *Action Leader* selanjutnya disampaikan kepada Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi untuk

dilakukan koreksi (*legal drafting*) dan penyesuaian substansi hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Langkah ini dilakukan guna memastikan bahwa dasar hukum pelaksanaan tim kerja memiliki kekuatan administratif yang sah dan tidak menimbulkan ambiguitas dalam pelaksanaan tugas masing-masing pokja.

Melalui proses koreksi ini, *Action Leader* tidak hanya memastikan kepatuhan terhadap aspek legal-formal, tetapi juga mendorong sinergi lintas bagian di dalam Biro Hukum, khususnya antara Bagian Bantuan Hukum sebagai pelaksana aksi perubahan dan Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi sebagai pengendali kualitas regulasi internal. Kolaborasi ini memperkuat prinsip akuntabilitas dan menjamin bahwa pelaksanaan aksi perubahan berjalan dalam kerangka hukum yang kuat dan tertata.

Gambar 1. Rancangan Keputusan Tim Kerja



- d. Setelah melalui proses koreksi oleh Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi, pada tanggal 19 Juni 2025 **Rancangan SK Tim Kerja kemudian diperbaiki dan disempurnakan** oleh *Action Leader*. Perbaikan ini mencakup penyesuaian redaksional, ketepatan dasar hukum, kejelasan struktur tim, serta pementapan tugas dan fungsi masing-masing kelompok kerja (Pokja).

Dalam proses ini, *Action Leader* memastikan bahwa setiap masukan korektif yang diberikan diakomodasi secara substansial tanpa mengurangi semangat dan arah strategis dari aksi perubahan. Penyempurnaan SK juga dilakukan dengan mempertimbangkan efektivitas koordinasi lintas pokja, agar pelaksanaan kegiatan berjalan terintegrasi, terukur, dan selaras dengan prinsip good governance.

Dokumen SK yang telah diperbaiki ini kemudian disiapkan untuk diajukan kepada Kepala Biro Hukum guna ditetapkan secara resmi sebagai dasar pelaksanaan kerja tim dalam mengimplementasikan aksi perubahan secara operasional di lapangan.


Gambar 2. Koreksi Rancangan Keputusan Tim Kerja

<p style="text-align: center;">PEREMPTAH PROVINSI SUMATERA BARAT SEKRETARIAT DAERAH BIRO HUKUM</p> <p style="font-size: small; text-align: center;">Jalan Jenderal Sudirman Nomor 51, Padang, Sumatera Barat 25112 Telepon (0751) 31458, Laman www.jbh.birohukum.sumbarprov.go.id Pse-ef : biro.hukum@sumbarprov.go.id/sumbar.hukum@gmail.com</p> <hr/> <p style="text-align: center;">KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT NOMOR TENTANG PEMBENTUKAN TIM KERJA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM SECARA ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT,</p> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi pemberian layanan bantuan hukum Aparatur Sipil Negara yang terasngkut permasalahan hukum dalam menjalankan tugas kedinasannya, perlu ^{perlu} dibentuk Tim Kerja; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ^{perlu} menetapkan Keputusan Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;</p> <p>Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5077); 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);</p>	<p style="text-align: center;">NOTA DINAS</p> <p>Kepada Yth : Kepala Bagian Peraturan Perundang-Undangan Provinsi Dari : Kepala Bagian Bantuan Hukum Hari/ Tanggal : Kamis/ 19 Juni 2025 Perihal : Penelitian Konsep II Keputusan Kepala Biro tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ISI</p> <p>Dengan hormat,</p> <p>Dalam rangka upaya peningkatan kualitas layanan hukum yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, maka disampaikan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Bahwa upaya peningkatan kualitas layanan hukum yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat merupakan bentuk konkret Aksi Perubahan dalam Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan VI Tahun 2025. Bahwa untuk optimalisasi Aksi Perubahan PKA Angkatan VI Tahun 2025 dimaksud perlu dibentuk Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan Keputusan Kepala Biro Hukum; Sehubungan dengan hal tersebut, terlampir disampaikan kembali konsep Keputusan Kepala Biro Hukum yang telah diperbaiki sesuai koreksi tanggal 18 Juni 2025, untuk diteliti sesuai dengan peraturan perundang-undangan. <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> <p style="text-align: right;">Kepala Bagian Bantuan Hukum M. Rezha Fahlevie, S.H.,M.H</p> <p style="text-align: center;">Indonesia Nomor 5079);</p>
--	--

d. Setelah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan sesuai hasil koreksi, **Rancangan SK Tim Kerja diajukan kepada Kepala Biro Hukum untuk ditetapkan secara resmi.** Penetapan SK ini menjadi momen penting yang menandai dimulainya tahapan implementasi aksi perubahan secara struktural dan legal di lingkungan Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Dengan ditetapkannya SK Tim Kerja, maka seluruh elemen dalam tim, mulai dari Koordinator hingga masing-masing Pokja memiliki dasar hukum yang jelas dalam melaksanakan peran, tugas, dan tanggung jawabnya. Penetapan ini juga menunjukkan komitmen pimpinan dalam mendukung penuh pelaksanaan aksi perubahan, serta memperkuat legitimasi kerja kolaboratif dalam mendorong optimalisasi layanan bantuan hukum berbasis elektronik bagi ASN.

Gambar 3. Keputusan Kepala Biro tentang Pembentukan Tim Kerja



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
SEKRETARIAT DAERAH
BIRO HUKUM**

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 51, Padang, Sumatera Barat 25112
Telepon (0751) 31458, Laman www.jsh.birohukum.sumbarprov.go.id
Pte-el : biro.hukum@sumbarprov.go.id/surat.hukum@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR 160/1021/104-2025**

TENTANG
**PEMBENTUKAN TIM KERJA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM
SECARA ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

**KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT,**

Menimbang : a. bahwa bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum dari negara dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas kedinasannya;

b. bahwa dalam rangka optimalisasi pemberian layanan bantuan hukum Aparatur Sipil Negara yang tersangkut permasalahan hukum dalam menjalankan tugas kedinasannya, perlu dibentuk Tim Kerja;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5077);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ankan pada pada Anggaran Pendapatan dan aerah Provinsi Sumatera Barat, DPA Biro Hukum t Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025.

n ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang pada tanggal 18 Juni 2025

BIRO HUKUM,

MASHERI YANDA BOY

pada Yth :
insi Sumatera Barat di Padang.

**N KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT
ROVINSI SUMATERA BARAT
10 / 1021 / HUK- 2025
18 JUNI 2025**

**IA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN
CARA ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
BARAT**

**N BANTUAN HUKUM SECARA ELEKTRONIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
ATERA BARAT**

JABATAN DALAM KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
Kepala Biro	Mentor/Penanngging Jawab
Kepala Bagian Bantuan Hukum	Action Leader/Koordinator
Kasubag Tata Usaha	Pokja Penyusunan Standar Operasioal Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis
enyusunan Program, Kegiatan dan Pelaporan	Pokja Penyusunan Standar Operasioal Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis
analis Hukum Ahli Muda	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
analis Hukum Ahli Muda	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
Analis Permasalahan Hukum	Pokja Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
Analis Advokasi Hukum	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
engelola Informasi Produk Hukum	Kelompok Kerja (Pokja) Dokumentasi dan Digitalisasi
Pengadministrasi Umum	Kelompok Kerja (Pokja) Dokumentasi dan Digitalisasi

BIRO HUKUM,

MASHERI YANDA BOY

2. Penyusunan Standar Operasional Prosedur tentang Prosedur Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik.

- a. Sebagai tindak lanjut dari pembentukan Tim Kerja Aksi Perubahan, *Action Leader* bersama Pokja SOP melaksanakan kegiatan **penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Prosedur Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik**. Penyusunan SOP ini merupakan langkah strategis untuk membakukan alur kerja, menetapkan standar pelayanan, serta memastikan bahwa seluruh tahapan layanan bantuan hukum kepada ASN dilakukan secara sistematis, terukur, dan terdokumentasi dengan baik. Proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, sebagai landasan normatif dalam merancang prosedur layanan yang efisien, efektif, konsisten, dan mudah dipahami oleh pelaksana. Selain itu, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini juga mempertimbangkan ketentuan dalam Permendagri Nomor 12 Tahun 2014 serta kondisi empiris pelaksanaan layanan bantuan hukum di lingkungan Biro Hukum.

Setiap langkah dalam prosedur mulai dari pengajuan permohonan oleh ASN, proses verifikasi, disposisi, pelaksanaan pendampingan, hingga dokumentasi elektronik dirancang untuk mendukung pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berbasis digital. SOP ini juga menjadi dasar teknis bagi pengembangan platform layanan elektronik yang efektif dan aman.

- b. Setelah draf awal SOP disusun oleh Pokja SOP bersama *Action Leader*, dokumen tersebut **dikoordinasikan dengan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat guna mendapatkan masukan dan penyesuaian sesuai dengan standar penyusunan SOP administrasi pemerintahan yang berlaku**. Biro Organisasi sebagai unit pembina teknis dalam manajemen kelembagaan dan tata laksana memberikan koreksi terutama terkait struktur SOP, kesesuaian

format, konsistensi istilah, serta keselarasan dengan standar pelayanan publik dan reformasi birokrasi.

Hasil dari proses koordinasi ini menunjukkan bahwa beberapa bagian dari SOP perlu disempurnakan, seperti kejelasan alur proses, keakuratan waktu pelaksanaan, serta kejelasan output dan indikator mutu. Perbaikan dilakukan dengan tetap menjaga substansi layanan bantuan hukum berbasis elektronik, namun disesuaikan dengan kerangka standar tata kelola pelayanan yang efisien dan terukur sebagaimana diatur dalam Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012.

Perbaikan tersebut kemudian dimatangkan melalui diskusi internal Tim Kerja, hingga menghasilkan dokumen SOP final yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu menjadi panduan teknis yang operasional dan aplikatif bagi pelaksana di lapangan. Dengan adanya validasi dari Biro Organisasi, SOP ini memperoleh legitimasi struktural yang penting untuk diintegrasikan ke dalam sistem administrasi Biro Hukum secara berkelanjutan.



Foto *Action Leader* berkoordinasi dengan Ibu Desy Herawati, SE.Ak, M.Si (Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja) terkait dengan pelaksanaan dan penerapan SOP (23 Juni 2025)

- c. Setelah dilakukan perbaikan berdasarkan hasil koreksi dan masukan dari Biro Organisasi, **dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik disahkan secara resmi oleh Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.** Pengesahan ini menandai bahwa SOP tersebut telah memenuhi standar penyusunan administrasi pemerintahan sesuai ketentuan Permenpan RB Nomor 35 Tahun 2012 serta telah disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan layanan di internal Biro Hukum.
- Pengesahan SOP ini memberikan landasan operasional yang kuat bagi pelaksanaan layanan bantuan hukum secara elektronik, sekaligus menegaskan komitmen kelembagaan untuk menyelenggarakan pelayanan hukum yang transparan, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan. SOP yang telah disahkan menjadi acuan utama dalam menjalankan tugas di bidang konsultasi hukum dan pendampingan bagi ASN, khususnya oleh Pokja Layanan dan Pokja Digitalisasi.
- Dukungan yang diberikan oleh Kepala Biro Organisasi dalam proses harmonisasi SOP menjadi bukti adanya kolaborasi antarfungsi yang erat dalam sistem pemerintahan. Selain memberikan masukan terhadap struktur dan substansi SOP agar selaras dengan kerangka kerja organisasi, Biro Organisasi juga menegaskan bahwa keberadaan SOP ini merupakan bagian dari penguatan manajemen layanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Aksi perubahan ini dinilai mampu menjawab kebutuhan ASN akan layanan hukum yang cepat, pasti, dan terdokumentasi, sekaligus mendorong efisiensi birokrasi yang lebih adaptif terhadap era digital.



3. Penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik.

Sebagai kelanjutan dari pengesahan SOP layanan bantuan hukum secara elektronik, *Action Leader* bersama Pokja Pedoman Teknis menyusun dokumen Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi ASN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Penyusunan pedoman ini merupakan bagian krusial dari aksi perubahan, karena tidak hanya memberikan dasar operasional, tetapi juga memperkuat dimensi normatif dan kelembagaan dalam penyelenggaraan layanan bantuan hukum berbasis digital.

Pedoman teknis ini disusun sebagai instrumen resmi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Keputusan Gubernur Sumatera Barat, yang memuat pengaturan menyeluruh mulai dari latar belakang, tujuan, dasar hukum, definisi, ruang lingkup, jenis layanan, standar layanan, mekanisme pelayanan, hingga batasan dan tanggung jawab pengguna maupun pengelola layanan. Dokumen ini tidak hanya mengatur teknis pelaksanaan layanan konsultasi hukum secara elektronik, tetapi juga menjadi bagian dari kebijakan perlindungan hukum ASN dalam menghadapi risiko hukum selama pelaksanaan tugas kedinasan.

Penyusunan pedoman teknis mengacu pada peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Permendagri Nomor 12

Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara. Selain itu, pedoman ini juga merespons tantangan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan mengadopsi layanan hukum berbasis Aplikasi Web JDIH Biro Hukum sebagai platform utama.

Melalui proses yang partisipatif dan terstruktur, pedoman teknis ini diharapkan menjadi pedoman baku yang menjamin konsistensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan bantuan hukum. ASN sebagai pengguna layanan memperoleh kepastian hukum dan kemudahan akses, sementara pengelola layanan memiliki batasan, peran, dan standar kinerja yang terukur. Penyusunan pedoman teknis ini juga menjadi bagian dari komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Barat untuk mendukung reformasi birokrasi, perlindungan hak aparatur negara, serta penguatan tata kelola layanan publik berbasis teknologi informasi.

Pada tanggal 23 Juni 2025, telah dilakukan penyampaian Rancangan Keputusan Gubernur tentang Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat ke Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi. Hal ini guna memastikan kesesuaian redaksi, struktur, dan substansi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta agar memiliki kekuatan legal formal yang sah sebagai dasar pelaksanaan layanan bantuan hukum secara elektronik.



Foto *Action Leader* menyampaikan Rancangan SK Pedoman Teknis kepada Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi untuk dilakukan penelitian dan koreksi.(tanggal 23 Juni 2025)

Bahwa dalam proses penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum bagi ASN secara elektronik, Tim Kerja yang berada di bawah koordinasi *Action Leader* tidak bekerja secara tertutup. Sebaliknya, pendekatan partisipatif menjadi prinsip utama. Untuk memperoleh masukan, kritik konstruktif, serta saran penyempurnaan terhadap rancangan pedoman teknis tersebut, Tim Kerja secara aktif mengundang perangkat daerah yang tergabung dalam jejaring kerja Rencana Aksi Perubahan (RAP).

Kehadiran para perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seperti Inspektorat, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), serta Biro Organisasi menjadi sangat strategis. OPD-OPD ini selama ini menjadi simpul penghubung antara ASN dan sistem manajemen kepegawaian yang terkait erat dengan implementasi bantuan hukum. Diskusi yang dilakukan berlangsung dalam suasana terbuka, dengan pendekatan kolaboratif lintas sektor, sehingga seluruh pihak merasa memiliki terhadap substansi pedoman teknis yang dirancang.

Masukan yang diterima mencakup aspek teknis, administratif, hingga kebijakan internal. Misalnya, dari sisi Diskominfo, terdapat penekanan agar platform layanan elektronik dapat disinergikan dengan sistem informasi pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang telah dibangun sebelumnya. Dari pihak Inspektorat, disampaikan pentingnya menjaga prinsip akuntabilitas dalam mekanisme pemberian bantuan hukum, sehingga pelaksanaannya tidak melanggar prinsip good governance. Sementara BKD menyoroti pentingnya sinkronisasi kebijakan bantuan hukum dengan manajemen ASN yang berbasis merit.

Rangkaian konsultasi ini menghasilkan beberapa penyempurnaan dalam struktur dan konten pedoman teknis, antara lain penajaman alur layanan elektronik, penyederhanaan format permohonan, serta penambahan hak dan kewajiban ASN pemohon bantuan hukum. Proses ini bukan hanya memperkuat substansi dokumen, tetapi juga meningkatkan legitimasi dan potensi keberhasilan implementasi pedoman teknis di lapangan. Dengan cara ini, pedoman tidak hanya menjadi produk administratif, tetapi juga hasil dari proses partisipatif dan sinergis antarsektor pemerintahan.

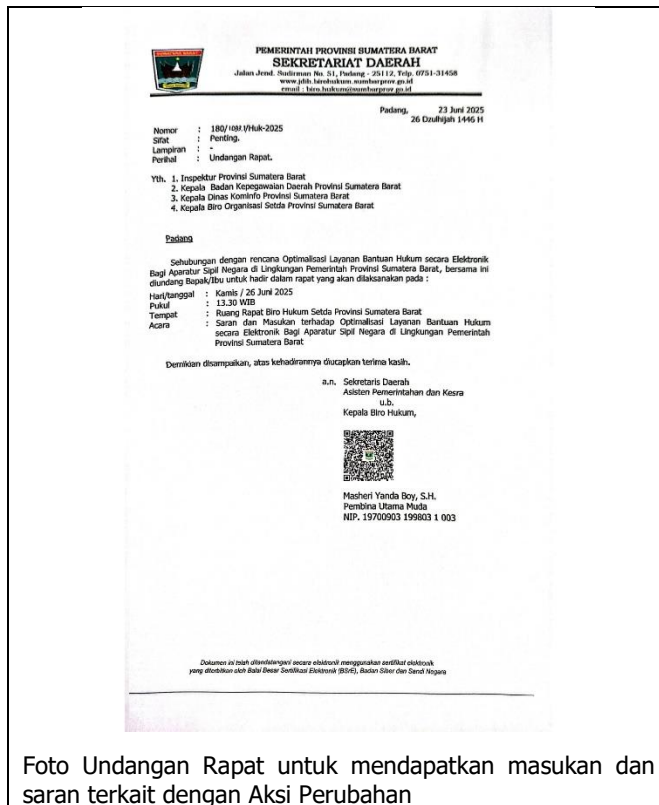


Foto Undangan Rapat untuk mendapatkan masukan dan saran terkait dengan Aksi Perubahan



Foto Rapat pembahasan dalam rangka menghimpun saran dan masukan dari stake holder terkait.



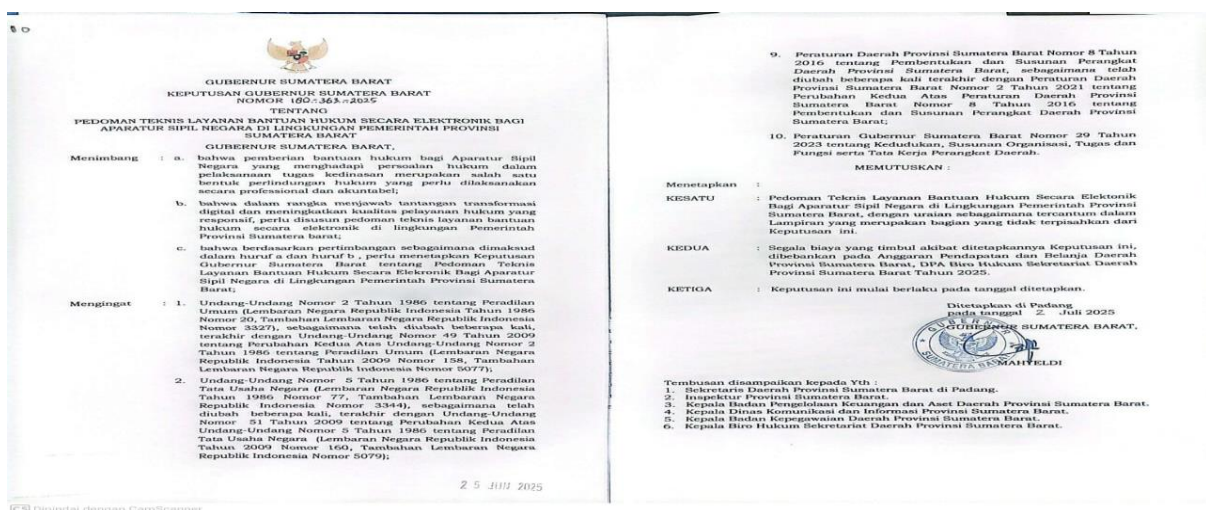
Foto Rapat dimaksud menghasilkan beberapa penyempurnaan dalam struktur dan konten pedoman teknis, antara lain penajaman alur layanan elektronik, penyederhanaan format permohonan, serta penambahan hak dan kewajiban ASN pemohon bantuan hukum

Disamping itu secara paralel, Tim Kerja telah menyempurnakan hasil perbaikan dan koreksi dari Bagian Peraturan Perundang-undangan Provinsi yang sebelumnya memberikan catatan substansial terhadap aspek legal drafting dan konsistensi norma dalam rancangan Pedoman Teknis. Koreksi tersebut mencakup penyelarasan terminologi hukum, penajaman batasan hukum substantif dan prosedural, serta penyesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Dengan penyempurnaan tersebut, rancangan Pedoman Teknis semakin mendekati bentuk final yang siap untuk disahkan melalui Keputusan Gubernur. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa proses penyusunan pedoman tidak hanya bersifat administratif, melainkan melalui pendekatan yang integratif, kolaboratif, dan berbasis kompetensi teknis di bidang hukum pemerintahan daerah.

Selanjutnya pada tanggal 2 Juli 2025, telah ditetapkan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 180-363-2025 tentang Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Penetapan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi ASN menjadi tonggak penting dalam penguatan sistem layanan bantuan hukum di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. SK ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan operasional, tetapi juga memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara internal, yang mewajibkan seluruh perangkat daerah mematuhi prosedur dan mekanisme layanan sebagaimana telah ditetapkan. Dengan adanya pedoman teknis ini, seluruh tahapan, mulai dari pengajuan, verifikasi, pemberian tanggapan hukum, hingga dokumentasi, berjalan dalam satu kerangka yang terstandar, terukur, dan terdokumentasi secara sistematis.

Akibat hukum dari ditetapkannya SK ini adalah bahwa Biro Hukum kini memiliki legitimasi yuridis dalam menyelenggarakan layanan bantuan hukum secara elektronik kepada ASN, termasuk dalam hal pengelolaan data, pembatasan tanggung jawab, serta penetapan hak dan kewajiban pengguna layanan. Di sisi lain, ASN sebagai pemohon layanan juga terikat secara administratif terhadap ketentuan dalam pedoman teknis, yang meliputi ruang lingkup penggunaan hasil konsultasi, jaminan kebenaran data, serta kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, keberadaan SK ini tidak hanya memberi dasar hukum formal bagi operasional sistem, tetapi juga memperkuat akuntabilitas birokrasi dalam memberikan perlindungan hukum institusional yang profesional dan transparan.

Gambar 4. SK Gubernur tentang Pedoman Teknis yang telah ditetapkan



4. Integrasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik pada Platform JDIH (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum).

a. Pembangunan Prototipe Awal (Dummy) Web Aplikasi

Sebagai langkah awal dalam upaya digitalisasi layanan bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat telah mengembangkan **prototipe awal (dummy)** sistem layanan konsultasi hukum elektronik. Sistem ini telah ditampilkan melalui laman resmi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Biro Hukum, yang dapat diakses publik melalui alamat :

<https://jdihbirohukum.sumbarprov.go.id/web2/home/konsultasi>

Purwarupa aplikasi ini menampilkan sebuah formulir digital yang dirancang untuk menampung informasi dasar dari ASN yang hendak mengajukan permohonan konsultasi hukum. Kolom-kolom yang disediakan antara lain: Nama, NIP, Jabatan, dan Unit Kerja, Kontak berupa Email dan Nomor Telepon, Alamat Pemohon.

Meski tampilan awal telah disiapkan secara fungsional, sistem ini belum dilengkapi fitur syarat dan ketentuan layanan dan dashboard admin. Artinya, layanan ini masih dalam bentuk dummy, yang berfungsi sebagai ilustrasi awal arsitektur layanan elektronik, dan masih memerlukan tahapan pengujian, penyesuaian regulasi internal, serta integrasi keamanan data ASN sebelum dioperasikan secara penuh.

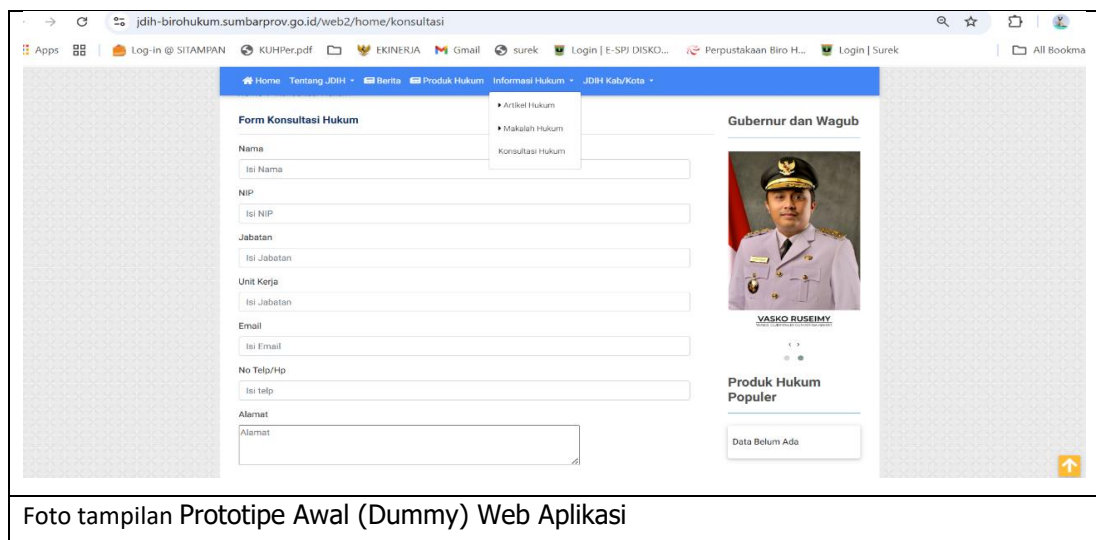


Foto tampilan Prototipe Awal (Dummy) Web Aplikasi

b. Penyempurnaan Prototipe (*Dummy*) Web Aplikasi

Tahapan selanjutnya difokuskan pada **penyempurnaan sistem melalui pencantuman syarat dan ketentuan penggunaan layanan**. Langkah ini merupakan komponen krusial untuk membangun kerangka akuntabilitas dan kepastian hukum bagi para pengguna layanan, sekaligus mempertegas batasan, tanggung jawab, dan ruang lingkup dari layanan konsultasi hukum elektronik yang disediakan.

Syarat dan ketentuan tersebut kini telah dimasukkan dalam prototipe formulir pengajuan permohonan, dan wajib dibaca serta disetujui oleh ASN sebelum dapat mengakses layanan. Adapun beberapa poin pokok dari syarat dan ketentuan tersebut meliputi:

- a. Pernyataan bahwa permohonan diajukan atas nama pribadi sebagai ASN, dalam rangka pelaksanaan tugas kedinasan, bukan untuk kepentingan pribadi, politik, atau pihak lain.
- b. Jaminan kebenaran dan itikad baik atas informasi serta dokumen yang disampaikan oleh pemohon.
- c. Pembatasan penggunaan hasil konsultasi hanya untuk kepentingan kedinasan, dan tidak boleh disebarluaskan atau dijadikan pembelaan hukum formal tanpa izin tertulis dari Biro Hukum.
- d. Penerimaan terhadap batasan kewenangan layanan, yang tidak bersifat mengikat secara yuridis dan bukan merupakan pendampingan litigasi.
- e. Pelepasan tanggung jawab hukum dari Biro Hukum, apabila terjadi penyalahgunaan atau penafsiran keliru atas hasil konsultasi yang diberikan.

Dengan pencantuman syarat dan ketentuan ini, prototipe aplikasi tidak hanya semakin matang dari sisi fungsionalitas, tetapi juga memenuhi prinsip kehati-hatian hukum (*legal prudence*) dalam pemberian layanan. Langkah ini juga selaras dengan amanat Permendagri Nomor 12 Tahun 2014, yang menegaskan bahwa pemberian bantuan hukum kepada ASN harus dilakukan dalam kerangka kedinasan dan sesuai koridor hukum administrasi negara.

Selanjutnya, aplikasi ini dapat dilakukan launching kepada khalayak ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Isi telp

Alamat

Pertanyaan

Dokumen

Upload Dokumen Ke Google Drive. Copy link google drive ke form inputan dokumen

Syarat dan ketentuan : Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Permohonan layanan konsultasi hukum ini saya ajukan atas nama pribadi sebagai ASN, sehubungan dengan pelaksanaan tugas kedinasan, dan bukan untuk kepentingan pribadi, politik, atau pihak luar
2. Seluruh informasi, uraian permasalahan, dan dokumen yang saya sampaikan adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan, serta disampaikan dengan itikad baik
3. Saya bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan hasil konsultasi hukum yang diberikan, dan akan menggunakannya hanya dalam ruang lingkup kedinasan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
4. Saya tidak akan menyebarluaskan, mengutip, atau menggunakan pendapat hukum yang diberikan untuk keperluan pembelaan hukum formal, tanpa izin tertulis dari Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat

SIMPAN

Produk Hukum Populer

Data Belum Ada

Kategori

- Peraturan Gubernur 680
- Peraturan Daerah 142
- LAKIP Biro Hukum 9
- Rencana Kerja Tahunan 8
- Undang-Undang 7
- Perjanjian Kinerja 6

5. Sosialisasi Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik.

Sebagai bagian dari strategi implementasi aksi perubahan, sosialisasi penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi ASN dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman, partisipasi, dan pemanfaatan sistem layanan hukum yang telah dibangun secara digital. Sosialisasi ini diarahkan untuk menjangkau Aparatur Sipil Negara (ASN) khususnya di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagai langkah awal untuk memastikan keberterimaan dan efektivitas layanan sebelum direplikasi ke seluruh OPD.

Tujuan dari kegiatan sosialisasi ini adalah:

1. Menyampaikan informasi kepada ASN mengenai hak-haknya atas bantuan hukum kedinasan, serta prosedur pengajuan secara elektronik;

2. Menjelaskan alur permohonan layanan, jenis bantuan hukum yang tersedia (legal opinion, penjelasan hukum, mekanisme upaya hukum), serta media pengajuan berbasis digital;
3. Mendorong kepercayaan ASN terhadap mekanisme layanan hukum yang cepat, akuntabel, dan terverifikasi secara administratif;
4. Menumbuhkan budaya literasi hukum dan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum institusional.

Pelaksanaan sosialisasi dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu:

a. Sosialisasi Langsung (Tatap Muka)

Sosialisasi dilaksanakan dalam forum apel pagi pegawai di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, dengan materi singkat namun padat mengenai urgensi perlindungan hukum bagi ASN dan penjelasan mengenai layanan bantuan hukum berbasis elektronik. Pemanfaatan momen apel pagi terbukti efektif dalam menjangkau pegawai lintas bagian secara langsung, serta membangun komunikasi dua arah antara Biro Hukum dan ASN sebagai pengguna layanan.

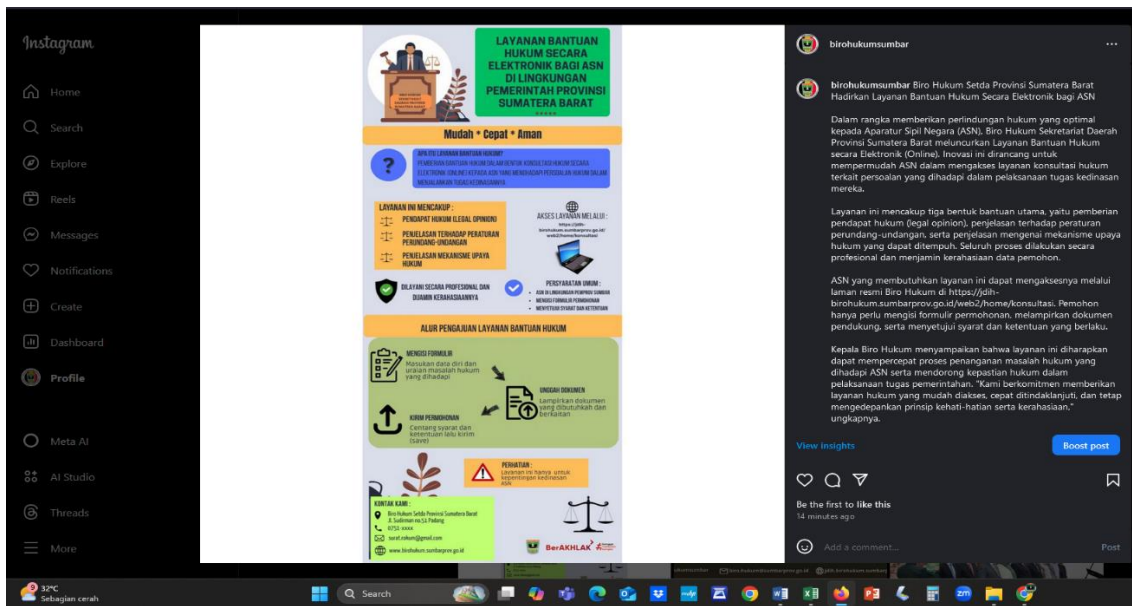
b. Sosialisasi Daring dan Penyebarluasan Informasi Digital

Untuk menjangkau ASN secara luas dan berkelanjutan, informasi mengenai layanan bantuan hukum secara elektronik disebarluaskan melalui berbagai kanal digital, antara lain:

- 1) Website Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Biro Hukum Provinsi Sumatera Barat diakses melalui : <https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id>, laman ini menyediakan formulir pengajuan layanan hukum secara daring dan informasi prosedural lengkap.
- 2) Media sosial Instagram resmi Biro Hukum : digunakan untuk menyebarkan infografis, video singkat edukatif, dan pengumuman layanan secara berkala kepada pengikut ASN dan masyarakat umum.
- 3) Grup WhatsApp ASN Sekretariat Daerah: Dimanfaatkan sebagai media penyampaian cepat dan interaktif, termasuk untuk berbagi leaflet digital, tautan formulir elektronik, serta menjawab pertanyaan teknis terkait mekanisme layanan.

Dengan pendekatan yang langsung dan digital ini, diharapkan ASN dapat lebih mudah memahami, mengakses, dan menggunakan layanan bantuan hukum secara elektronik, serta menjadikannya bagian dari budaya kerja yang akuntabel, profesional, dan berkeadilan di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

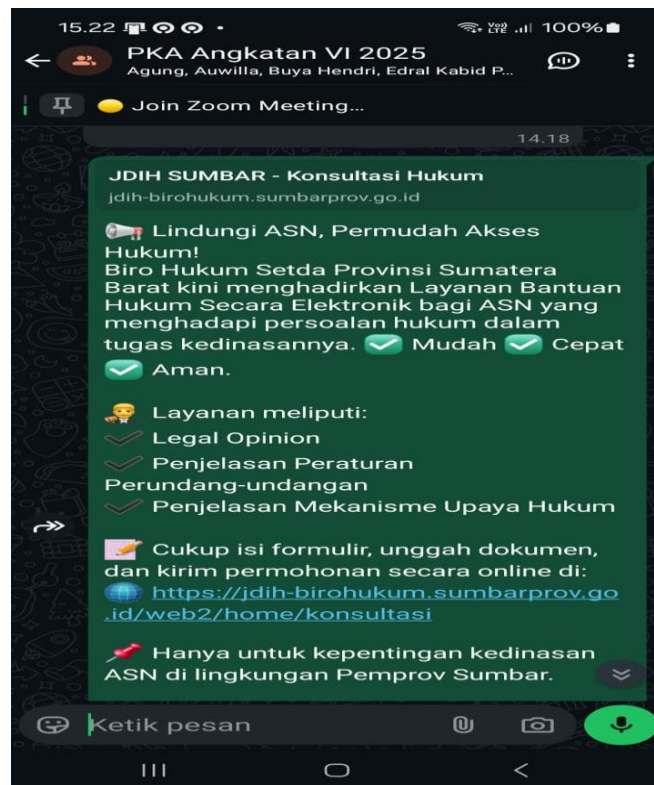
Gambar 5. Tampilan penyebarluasan informasi melalui Instagram



Gambar 6. Tampilan penyebarluasan informasi melalui Web JDIH



Gambar 7 . Tampilan penyebarluasan informasi melalui Whatsapp Group

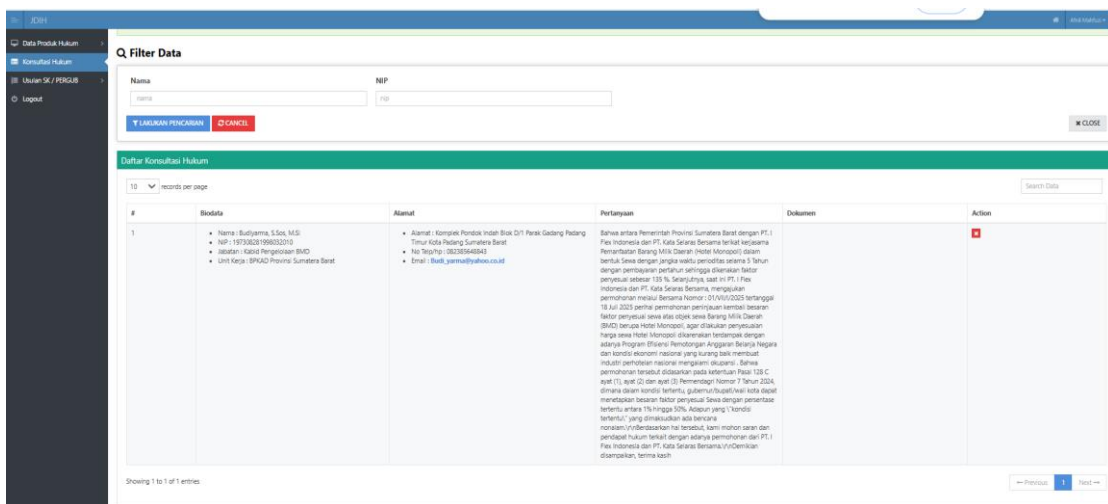


6. Implementasi (Uji Coba) Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik.

Implementasi awal atau uji coba penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik dilaksanakan secara bersamaan dengan kegiatan sosialisasi di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan pemahaman langsung kepada ASN mengenai fungsi dan mekanisme kerja sistem layanan, sekaligus memberikan kesempatan kepada mereka untuk menguji dan merasakan langsung proses pengajuan layanan secara elektronik.

Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan lancar dan responsif. Formulir dapat diakses dan diisi dengan baik, sementara proses verifikasi dan pemberian tanggapan awal oleh Bagian Bantuan Hukum berhasil dilakukan sesuai alur layanan. Tanggapan peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi, khususnya karena sistem dinilai lebih praktis, hemat waktu, dan menjamin kerahasiaan informasi hukum pribadi.

Implementasi ini juga sekaligus menjadi validasi awal dari kesiapan sistem, SDM, serta alur kerja dalam penyelenggaraan layanan hukum secara digital. Kegiatan ini menjadi bukti bahwa layanan bantuan hukum tidak hanya dapat diakses secara cepat dan mudah, tetapi juga mulai diterima sebagai bagian dari budaya kerja baru yang mendukung prinsip *Smart Governance* dan perlindungan hukum yang adil bagi ASN. Keberhasilan uji coba ini menjadi dasar untuk pengembangan lanjutan sistem, sekaligus memperkuat argumen perlunya perluasan layanan ini ke seluruh perangkat daerah dalam waktu yang akan datang.



7. Evaluasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik.

Tahapan evaluasi merupakan bagian penting dari siklus aksi perubahan, yang berfungsi untuk menilai efektivitas implementasi sistem layanan, mengukur tingkat penerimaan pengguna, serta menjadi dasar untuk penyempurnaan berkelanjutan. Evaluasi terhadap Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi ASN dilakukan setelah tahap implementasi awal dan sosialisasi, dengan pendekatan partisipatif melalui penyebaran kuisisioner digital menggunakan Google Form :

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQKq8IKZUh2srK0bpx0tk4tbbnjvPX1ybQhaFaU4NmaUN9w/viewform?usp=dialog>

1	Timest	Nama	OPD/ U	Jabatai	Apakah	Jika An	Menur	Bagairr	Bagairr	Seberaj	Apakah	Bagairr	Apakah	Saran a	Nilai	
2	08/07/2025	Hendri Yulir	Dinas SDAB	Kepala UPT	Ya	Whatsapp	C	3	4	4	4	5	5	Ya	Tetap sema	25
3	13/08/2025	Faizful Ram	Dinas BMCI	Kasi PBPKF	Ya	Whatsapp	C	5	5	4	4	4	4	Tidak	Lebih diperl	26
4	13/08/2025	Kurnilla Sof	Bid. Aset BF	Kasubid Per	Tidak	lainnya		5	5	4	5	5	5	Ya	Semakin be	29
5	13/08/2025	Budiyarma	BPKAD	Kabid aset	Ya	lainnya		5	5	5	5	5	5	Ya	Berakhlak...	30
6	13/08/2025	Adrie suteja	BPKAD	Analisis Aset	Tidak	lainnya		3	4	4	4	4	4	Ya	Lebih bany	23
7																

Gambar. Evaluasi Layanan Bantuan Hukum secara elektronik

3. Sumber Daya

Untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan secara efektif dan berkelanjutan, diperlukan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal, baik dari aspek manusia, anggaran, sarana prasarana, maupun kemitraan kelembagaan.

Dari sisi sumber daya manusia, Biro Hukum memiliki tenaga profesional yang sebagian besar telah memiliki latar belakang pendidikan tinggi dan pengalaman teknis yang relevan. Namun, tantangannya terletak pada distribusi kerja yang belum proporsional, serta belum terbentuknya struktur khusus yang menangani pendampingan hukum ASN secara fungsional dan permanen. Dalam kondisi seperti ini, penting untuk mengelola SDM bukan hanya sebagai pelaksana tugas administratif, melainkan sebagai agen perlindungan hukum yang memahami peran strategis mereka dalam menjaga integritas birokrasi.

Di sisi pembiayaan, keterbatasan anggaran rutin untuk layanan bantuan hukum sering menjadi penghambat implementasi program yang berkelanjutan. Karena itu, penguatan sumber daya anggaran harus dilakukan melalui integrasi program ke dalam dokumen perencanaan daerah (RKA dan RKPD), serta melalui pemanfaatan sumber pendukung lain seperti kerja sama kelembagaan dan penyediaan hibah teknis.

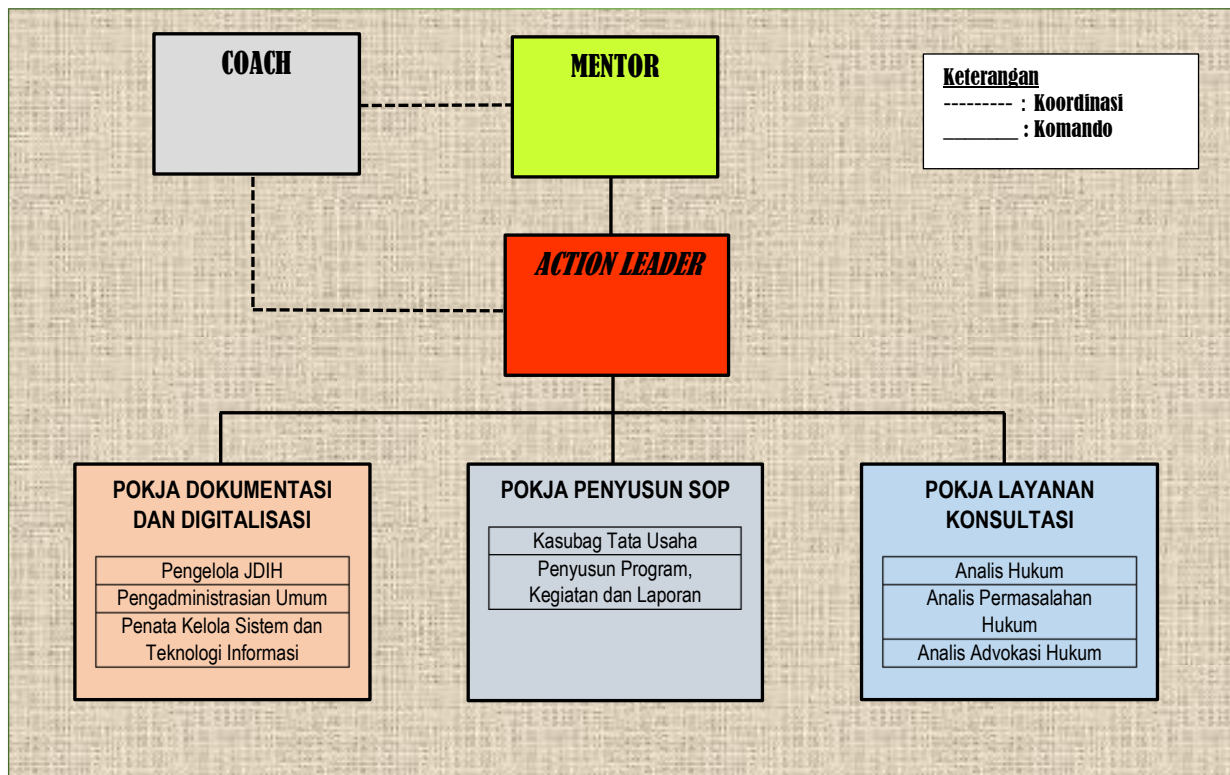
Sementara itu, aspek sarana prasarana dan teknologi memegang peranan penting dalam menunjang digitalisasi layanan hukum. Ketersediaan perangkat kerja, akses internet, serta sistem informasi yang relevan akan menjadi tulang punggung dalam mewujudkan layanan yang mudah diakses, terdokumentasi, dan akuntabel.

Namun yang tidak kalah penting adalah sumber daya nonfisik: seperti kepercayaan ASN terhadap lembaga pemberi bantuan hukum, komitmen pimpinan, serta legitimasi hukum yang mendasari setiap intervensi.

1) Tim Kerja

Tim Kerja dalam konteks aksi perubahan adalah merujuk pada kelompok kerja internal yang dibentuk untuk mengawal, merancang, dan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan optimalisasi layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Tim ini bersifat lintas fungsi dan bersumber dari internal Biro Hukum, khususnya dari Bagian Bantuan Hukum, dengan dukungan dari unit lain yang relevan. Tim di tetapkan dengan Keputusan Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 180-1021-2025 tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, tanggal 18 Juni 2025

Gambar 8. Struktur Tim Kerja



Tim kerja sebagaimana gambar diatas adalah sebagai penggerak utama kegiatan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan program. Struktur ini dirancang dengan pendekatan kolaboratif yang melibatkan unsur pembina, pelaksana teknis, dan dukungan lintas sektor.

Pada level pembina, terdapat **Coach** dari unsur Widyaiswara Lembaga Pelatihan Pemerintah yang memberikan arahan metodologis dan refleksi pembelajaran selama proses aksi berlangsung. Di sisi lain, **Mentor** yang merupakan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama (Kepala Biro Hukum) yang berperan memberikan arah kebijakan dan dukungan strategis terhadap substansi aksi perubahan agar sejalan dengan visi organisasi.

Sebagai pelaksana utama aksi perubahan, *Action Leader* yakni M. Rezha Fahlevie, S.H., M.H., yang juga menjabat sebagai Kepala Bagian Bantuan Hukum Biro Hukum Setda Provinsi Sumatera Barat. Bertanggung jawab memimpin langsung tim teknis dalam merancang SOP, menyusun regulasi pendukung, melaksanakan uji coba layanan, serta menyusun laporan perubahan secara keseluruhan.

Untuk menjamin kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini, juga dibentuk Kelompok Kerja (Pokja) yang terdiri dari unsur-unsur internal Biro Hukum. Pokja ini dibagi ke dalam tiga kelompok fungsional utama sesuai dengan fokus tugas masing-masing, yaitu: Pokja SOP, Pokja Layanan Konsultasi, dan Pokja Dokumentasi dan Digitalisasi. Pembagian ini bertujuan agar pelaksanaan aksi berjalan secara sistematis, terarah, dan efisien sesuai dengan keahlian dan peran setiap anggota tim.

a. Kelompok Kerja SOP (Standar Operasional Prosedur)

Pokja ini memiliki tanggung jawab utama dalam menyusun kerangka normatif dan prosedural dari layanan bantuan hukum. Pokja SOP menyusun draf Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan kajian regulasi yang berlaku, praktik yang telah berjalan, serta kebutuhan aktual ASN di lapangan. Pokja ini juga melakukan konsultasi lintas unit dengan Biro Organisasi, Inspektorat, dan BKD untuk memastikan bahwa SOP yang disusun selaras dengan kebijakan kelembagaan dan dapat diimplementasikan secara efektif. Kehadiran Pokja SOP menjadi dasar penting bagi legitimasi dan akuntabilitas layanan ke depan.

b. Kelompok Kerja Layanan Konsultasi

Pokja ini berperan sebagai pelaksana langsung layanan bantuan hukum kepada ASN. Mereka bertugas menyosialisasikan SOP yang telah disusun, melaksanakan uji coba layanan di beberapa OPD pilot project, serta memberikan konsultasi hukum kepada ASN baik secara langsung maupun melalui kanal digital. Pokja Layanan Konsultasi juga menangani permintaan informasi, menjawab pertanyaan, dan mencatat dinamika kasus yang muncul selama masa pelaksanaan. Peran Pokja Layanan Konsultasi sangat krusial dalam membangun kepercayaan ASN terhadap ketersediaan layanan hukum yang profesional dan responsif.

c. Kelompok Kerja Dokumentasi dan Digitalisasi

Pokja ini memastikan bahwa seluruh proses, data, dan dokumen dalam pelaksanaan aksi perubahan terdokumentasi dengan baik. Mereka bertanggung jawab dalam menyusun dan melakukan digitalisasi layanan bantuan hukum, membangun basis data kasus ASN yang masuk, serta menyusun laporan berkala (triwulan) terkait jenis, volume, dan tren kasus hukum yang dihadapi ASN. Selain itu, Pokja ini juga berperan penting dalam mendukung transformasi layanan secara digital, termasuk integrasi ke platform seperti JDIIH atau sistem informasi internal Biro Hukum.

2) Jejaring Kerja

Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini, dibentuk pula jejaring kerja lintas unit organisasi dan mitra strategis. Jejaring kerja ini merupakan bagian integral dari strategi kolaboratif yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas kelembagaan, memperlancar koordinasi, dan memperluas jangkauan layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Jejaring kerja melibatkan unit-unit internal pemerintahan yang memiliki keterkaitan langsung maupun tidak langsung dengan isu hukum ASN, serta pihak eksternal yang memiliki kompetensi dan legitimasi profesional di bidang hukum. Kolaborasi ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga substantif, dalam

bentuk penyusunan kebijakan bersama, pelaksanaan kegiatan sosialisasi, hingga evaluasi layanan hukum yang bersifat partisipatif.

Oleh karenanya pemetaan Stakeholder yang berkepentingan beserta peranannya dalam pelaksanaan Aksi Perubahan akan sangat diperlukan. Untuk itu identifikasi stakeholder Internal dan Eksternal yang terlibat atau terdampak yakni sebagai berikut :

a. Stake Holder Internal

Biro Hukum sebagai unit kerja pengampu aksi perubahan memiliki struktur organisasi yang terdiri atas beberapa bagian dan subbagian yang memiliki peran berbeda dalam mendukung pelaksanaan layanan bantuan hukum bagi ASN.

- 1) Kepala Biro Hukum memiliki pengaruh dan kepentingan yang sangat positif serta peran yang kuat didalam pelaksanaan aksi perubahan karena salah satu dari Indikator Kinerja Sasarannya adalah terkait dengan akses keadilan dan bantuan hukum bagi masyarakat dan pemerintah.
- 2) Kepala Bagian Bantuan Hukum memiliki pengaruh dan peranan kuat dan langsung secara positif dalam memberikan layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- 3) Kepala Bagian lainnya di lingkup Biro Hukum juga memiliki pengaruh dan peranan positif dalam mendorong layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- 4) Kepala Sub Bagian Tata Usaha memiliki pengaruh dan kepentingan terutama dalam menyiapkan pedoman pelayanan dan sarana prasarana dalam layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
- 5) Analis Hukum Muda memiliki pengaruh dan peranan kuat dan positif dalam melaksanakan layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

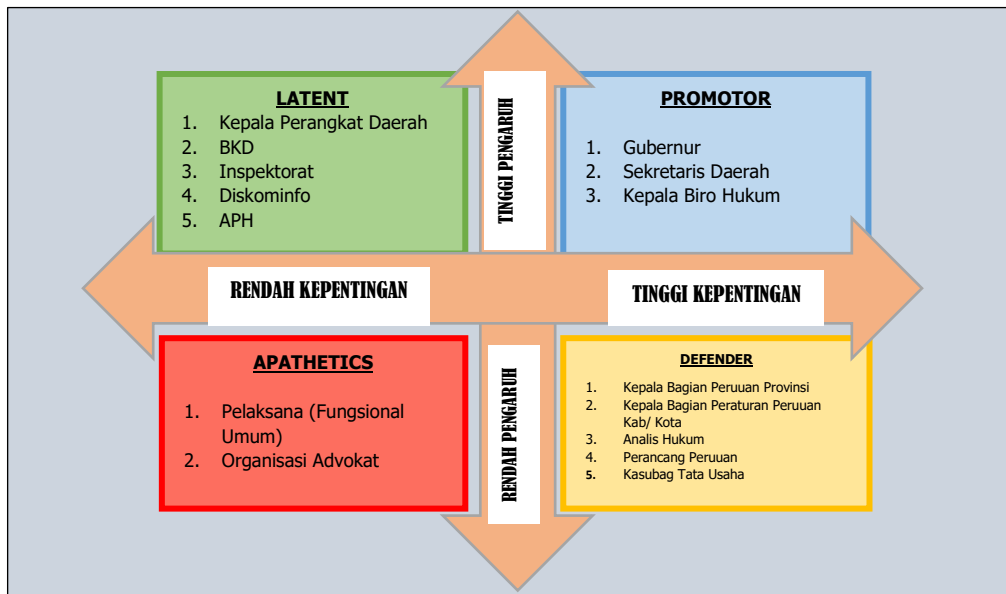
- 6) Perancang Peraturan Perundang-undangan memiliki pengaruh dan peranan positif dalam layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat utamanya dalam penyusunan Surat Edaran.
- 7) Pelaksana (Fungsional Umum) sebagai pihak pendukung dalam pelaksanaan layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

b. Stake Holder Eksternal

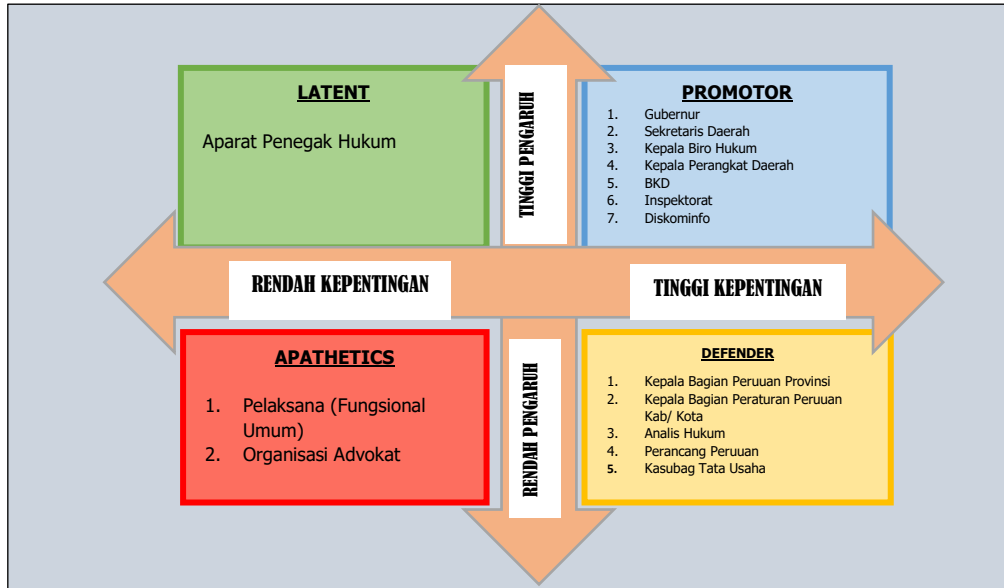
Stakeholder eksternal adalah pihak-pihak yang berada di luar struktur internal Biro Hukum namun memberikan kontribusi penting dalam bentuk dukungan strategis, kolaborasi teknis, atau fasilitasi kebijakan.

- 1) Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mempunyai peranan dan kepentingan langsung dan positif mendukung layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat utamanya bagi ASN yang berada dalam lingkup organisasi yang dipimpinnya. Selain itu perlu melibatkan Badan Kepegawaian Daerah dan Inspektorat sebagai mitra strategis dalam pendataan ASN yang mengalami masalah hukum, Biro Organisasi terkait penyusunan SOP dan Juknis Layanan Bantuan Hukum serta Diskominfo yang akan menambahkan fitur Layanan Bantuan Hukum pada platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Sumatera Barat.
- 2) ASN yang memiliki permasalahan hukum sebagai pengguna layanan bantuan hukum juga mempunyai peranan dan kepentingan langsung dan positif mendukung layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Gambar 9. Pemetaan Tingkat Resiko Stakeholder Sebelum Aksi Perubahan



Gambar 10. Pemetaan Tingkat Resiko Stakeholder Setelah Aksi Perubahan



3) Strategi Komunikasi

Dalam pelaksanaan aksi perubahan yang menyentuh aspek hukum, kepegawaian, dan tata kelola pemerintahan, seperti penyusunan pedoman layanan bantuan hukum bagi ASN, komunikasi bukan sekadar proses penyampaian informasi,

tetapi merupakan alat strategis untuk mengelola kepentingan, membangun koalisi, dan mengurangi resistensi.

Berbagai pemangku kepentingan memiliki tingkat kepentingan, pengaruh, dan persepsi risiko yang berbeda-beda terhadap kebijakan ini. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang diterapkan harus adaptif, kontekstual, dan berbasis analisis kekuatan relasi antar aktor birokrasi.

Berdasarkan pemetaan resiko masing-masing stakeholder, maka didapat Kesimpulan bahwa setidaknya ada 4 (empat) klasifikasi stakeholder berdasarkan Tingkat pengaruh dan kepentingan terhadap aksi perubahan "Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, yakni sebagai berikut :

1. **Stakeholder Strategis Utama (Key Players)/** Pengaruh Tinggi- Kepentingan Tinggi

Stakeholder pada kelompok ini memiliki peran krusial dalam mendorong implementasi aksi perubahan karena mereka memiliki kewenangan pengambilan keputusan, pengaturan sumber daya, serta pengesahan regulasi. Mereka juga sangat berkepentingan terhadap keberhasilan aksi perubahan, karena berhubungan langsung dengan kinerja birokrasi dan perlindungan terhadap ASN.

Strategi komunikasi kepada kelompok ini harus bersifat intensif, formal, dan partisipatif. Mereka perlu dilibatkan sejak tahap awal perumusan kebijakan hingga proses evaluasi dan penguatan kelembagaan. Komunikasi dilakukan secara reguler melalui rapat pimpinan, paparan khusus, dan penyampaian laporan perkembangan aksi perubahan.

2. **Stakeholder Pendukung Kebijakan (Keep Satisfied)/** Pengaruh Tinggi- Kepentingan Rendah

Kelompok ini memiliki pengaruh cukup besar dalam struktur birokrasi, tetapi kepentingannya terhadap aksi perubahan tidak langsung. Mereka lebih peduli pada kesinambungan tata kelola pemerintahan secara umum. Jika tidak dikelola dengan baik, kelompok ini bisa menjadi sumber hambatan kebijakan atau

menahan dukungan struktural seperti pelaksanaan layanan bantuan hukum itu sendiri.

Strategi komunikasi untuk kelompok ini harus mengedepankan pendekatan *konsultatif dan informatif*. Mereka perlu diyakinkan bahwa program bantuan hukum ASN ini akan membawa dampak positif terhadap sasaran strategis organisasi. Komunikasi dapat dilakukan konsultasi koordinatif pada tataran selevel dengan *Action Leader* meliputi diskusi strategis dengan Kepala Bagian di lingkup Biro Hukum. Serta dengan menggunakan komunikasi komando terhadap bawahan terkait dengan pencapaian target kinerja Bagian Bantuan Hukum.

Dengan menjaga keterlibatan mereka pada level makro-strategis, maka dukungan terhadap program akan terus terjaga. Sebagai contoh : Kepala Bagian di lingkup Biro Hukum, Kasubag Tata Usaha, Fungsional Analis Hukum dan Fungsional Perancang Peruruan.

3. **Stakeholder Pengguna Layanan (Keep Informed)/** Pengaruh Rendah-Kepentingan Tinggi

Kelompok ini adalah pengguna langsung dari layanan bantuan hukum yang dioptimalisasi melalui aksi perubahan. Meskipun tidak memiliki pengaruh besar dalam proses regulasi atau kebijakan, suara dan partisipasi mereka sangat penting untuk memastikan bahwa layanan ini benar-benar digunakan dan dirasakan manfaatnya.

Strategi komunikasi kepada kelompok ini harus menekankan pada aspek edukasi dan pemberdayaan. Bahwa Mayoritas ASN masih belum memahami hak mereka dalam memperoleh bantuan hukum sebagaimana diatur dalam Permendagri No. 12 Tahun 2014. Oleh karena itu, pendekatan yang dilakukan meliputi sosialisasi reguler melalui tatap muka maupun daring.

Selain itu, disediakan pula saluran komunikasi dua arah seperti layanan konsultasi daring, formulir online, dan kotak umpan balik yang memungkinkan ASN menyampaikan pertanyaan atau kendala mereka.

Pemberdayaan kelompok ini dilakukan bukan hanya dengan memberikan informasi, tetapi juga dengan membangun *rasa percaya dan aman*, bahwa lembaga hadir untuk melindungi mereka secara hukum saat menjalankan tugas dengan niat baik dan akuntabel. Seperti contoh : ASN Pengguna Layanan Bantuan Hukum dan Organisasi Perangkat Daerah di luar Biro Hukum.

4. **Stakeholder Periferal (Minimal Effort)/** Pengaruh Rendah-Kepentingan Tinggi.

Kelompok ini tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kebijakan internal pemerintah daerah, dan juga tidak terdampak langsung oleh aksi perubahan. Namun demikian, dalam era keterbukaan informasi, persepsi publik tetap penting untuk dijaga, karena mereka bisa menjadi penguat legitimasi atau justru menjadi sumber kritik yang mengganggu bila informasi tidak dikelola dengan baik.

Strategi komunikasi untuk kelompok ini bersifat pasif namun tetap terbuka. Informasi tentang pelaksanaan aksi perubahan, capaian layanan hukum ASN, serta kerangka regulasi yang menjadi dasar operasional program disampaikan secara terbuka melalui website resmi JDIH, publikasi berkala, dan press release yang mudah diakses publik.

Langkah ini bukan hanya menjaga prinsip transparansi, tetapi juga membangun narasi bahwa Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tengah serius mengarusutamakan perlindungan hukum ASN dalam kerangka reformasi birokrasi berkeadilan.

Tabel 2. Pemetaan Resiko Komunikasi Stakeholder

No.	Stakeholder	Actor	Strategi Komunikasi
1.	Strategis Utama (Key Players)	Gubernur, Sekretaris Daerah dan Kepala Biro Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Pelibatan aktif dalam forum koordinasi pimpinan, penyampaian paparan berkala, dan konsultasi kebijakan. • Penekanan pada <i>sense of ownership</i>, bahwa aksi perubahan ini mendukung reformasi birokrasi dan perlindungan ASN. • Komunikasi disampaikan dalam bentuk: rapat pimpinan, laporan kemajuan, paparan kinerja, dan dokumen regulasi.

2.	Pendukung Kebijakan (Keep Satisfied)	Kepala Bagian di lingkup Biro Hukum Kasubag Tata Usaha, Fungsional Analis Hukum dan Fungsional Perancang Peruruan.	<ul style="list-style-type: none"> • Mengedepankan pendekatan konsultatif dan koordinatif, dengan menjelaskan keterkaitan layanan bantuan hukum dengan capaian kinerja organisasi. • Menggunakan komunikasi instruksional (komando) untuk mendorong pencapaian target oleh unit pelaksana. • Forum komunikasi dilaksanakan dalam bentuk: rapat internal lintas bagian, rapat monitoring kinerja, dan diskusi penguatan SOP. • Penekanan pada manfaat sistemik bagi efisiensi layanan, perbaikan koordinasi, dan kepastian tugas kelembagaan.
3.	Pengguna Layanan (Keep Informed)	ASN Pengguna Layanan Bantuan Hukum dan Organisasi Perangkat Daerah di luar Biro Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • melalui sosialisasi tatap muka dan daring, pelatihan, dan penyebaran panduan praktis (booklet, infografis). • Menyediakan saluran komunikasi dua arah, seperti konsultasi digital, formulir online, dan forum tanya jawab. • Tujuan komunikasi adalah membangun <i>trust</i> dan kepastian hukum, agar ASN tidak takut dalam menjalankan tugas negara yang sah.
4.	Periferal (Minimal Effort)	ASN pada Biro Hukum dan masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> • memastikan informasi penting tersedia secara publik. • Menyediakan publikasi berkala, siaran pers, dan update kegiatan melalui situs resmi JDIH dan media sosial pemerintah.

Tabel 3. Strategi Komunikasi Stakeholder berdasarkan tujuan komunikasi

No.	Stakeholder	Tujuan Komunikasi	Pesan Utama	Saluran Komunikasi
1.	<ul style="list-style-type: none"> - Gubernur, - Sekretaris Daerah - Kepala Biro Hukum 	<p>Meneguhkan komitmen dan dukungan aktif dari pihak-pihak yang menjadi motor utama inisiasi perubahan layanan bantuan hukum bagi ASN.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aksi perubahan ini adalah bentuk nyata dari perlindungan ASN dan penegakan hukum administratif yang berkeadilan. • Memberikan <i>sense of ownership</i> bahwa keberhasilan program adalah refleksi keberhasilan kepemimpinan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pelibatan aktif dalam forum koordinasi pimpinan, penyampaian paparan berkala, dan konsultasi kebijakan. • Penekanan pada <i>sense of ownership</i>, bahwa aksi perubahan ini mendukung reformasi birokrasi dan perlindungan ASN. • Komunikasi disampaikan dalam bentuk: rapat pimpinan, laporan kemajuan, paparan kinerja, dan dokumen regulasi.
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian di lingkup Biro Hukum - Kasubag Tata Usaha, - Fungsional Analis Hukum dan - Fungsional Perancang Peruruan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengawal, merancang, dan melaksanakan seluruh rangkaian kegiatan optimalisasi layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat • Menjelaskan kaitan antara layanan bantuan hukum dan kinerja organisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Setiap anggota tim memiliki peran kritis dalam menjaga kualitas layanan dan keberlanjutan sistem. • Keberhasilan program akan menjadi <i>legacy</i> profesional. • Penekanan pada manfaat sistemik bagi efisiensi layanan, perbaikan koordinasi, dan kepastian tugas kelembagaan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat koordinasi teknis. Workshop penyusunan perangkat pendukung (SOP, petunjuk teknis, sistem digital). • Media komunikasi internal (grup kerja, email dinas). • Menggunakan komunikasi instruksional (komando) untuk mendorong pencapaian target oleh unit pelaksana. • Forum komunikasi dilaksanakan dalam bentuk: rapat internal lintas bagian, rapat monitoring kinerja, dan diskusi penguatan SOP.
3.	<ul style="list-style-type: none"> - ASN Pengguna Layanan Bantuan Hukum - Organisasi Perangkat Daerah di luar Biro Hukum (BKD, Inspektorat, Kominfo dan Biro Organisasi) 	<p>Membangun Kepercayaan dan kepastian hukum dalam pelaksanaan aksi perubahan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ASN tidak sendiri saat menghadapi masalah hukum terkait tugas; negara hadir melalui layanan ini. • Meningkatkan <i>trust</i> dan membantu ASN fokus pada tugas pemerintahan tanpa cemas menghadapi risiko hukum. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui sosialisasi tatap muka dan daring, pelatihan, dan penyebaran panduan praktis (booklet, infografis). • Menyediakan saluran komunikasi dua arah, seperti konsultasi digital, formulir online, dan forum tanya jawab.
4.	<ul style="list-style-type: none"> - ASN pada Biro Hukum - Masyarakat - Organisasi Advokat 	<p>Menyediakan informasi dasar yang akurat, menjaga transparansi dan kredibilitas instansi.</p>	<p>Layanan bantuan hukum bagi ASN adalah wujud pelayanan publik yang adil dan transparan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan publikasi berkala, siaran pers, dan update kegiatan melalui situs resmi JDIH dan media sosial pemerintah.

4) Pemanfaatan Teknologi Digital

Dalam konteks birokrasi modern dan semangat *Smart Governance*, pemanfaatan teknologi digital menjadi unsur kunci dalam menjembatani komunikasi lintas stakeholder yang tersebar secara geografis, fungsional, dan hierarkis. Digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi, tetapi juga memperluas jangkauan, membuka kanal interaksi dua arah, dan memperkuat akuntabilitas.

Aksi perubahan "Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi ASN pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat" secara eksplisit mendukung penggunaan teknologi digital sebagai salah satu pendekatan untuk menyampaikan informasi, menjaring umpan balik, serta mendekatkan layanan hukum kepada ASN sebagai pengguna utama.

Pemanfaatan teknologi digital bukan hanya sebagai alat bantu teknis, tetapi sebagai *strategi transformasional* dalam membangun birokrasi yang adaptif, responsif, dan partisipatif. Dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam strategi komunikasi, aksi perubahan ini tidak hanya menyesuaikan diri dengan tuntutan zaman, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap misi Gubernur dan Wakil Gubernur Sumatera Barat dalam mewujudkan "***Smart government yang berintegritas dan inklusif***".

Berikut pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung aksi perubahan pada Biro Hukum, sebagai berikut :

Tabel 14. Pemanfaatan Teknologi Digital

Komponen	Sarana/Prasarana yang Digunakan	Fungsi Pemanfaatan	Output yang Diharapkan
Website JDIH	Server JDIH- Koneksi intranet/internet	Publikasi dokumen hukum, pedoman layanan, dan informasi bantuan hukum ASN	Akses informasi layanan hukum yang mudah dan terstandar

Komponen	Sarana/Prasarana yang Digunakan	Fungsi Pemanfaatan	Output yang Diharapkan
Google Form / Microsoft Form	Laptop/PC- Akun Google Biro Hukum	Formulir daring untuk pengajuan bantuan hukum dan survei kepuasan layanan	Proses permohonan lebih cepat dan terdokumentasi secara digital
Email Dinas (OPD dan Internal)	Email resmi Biro Hukum dan OPD lainnya	Kanal komunikasi formal untuk koordinasi dan pengiriman dokumen hukum	Koordinasi tertulis antarbidang berjalan efektif dan terdokumentasi
WhatsApp Group	Smartphone pegawai- Akses jaringan seluler	Penyebaran informasi cepat, pengingat kegiatan, dan konsultasi informal	Komunikasi antarpihak lebih responsif dan dinamis
Media Sosial	Instagram dan Facebook	Publikasi dokumen hukum, pedoman layanan, dan informasi bantuan hukum ASN	Akses informasi layanan hukum yang mudah
Dokumentasi Layanan Digital	Google Drive internal- PC All-In-One	Penyimpanan dokumen layanan, permohonan bantuan hukum, dan laporan kegiatan	Dokumentasi tersimpan rapi dan siap untuk evaluasi atau audit
Leaflet Edukasi Sederhana	Laptop/ Software editing ringan (misalnya Canva)	Membuat leaflet tentang hak ASN dan prosedur permohonan bantuan hukum	Literasi hukum meningkat melalui saat sosialisasi

Pemanfaatan teknologi digital tidak selalu harus bergantung pada sistem canggih. Biro Hukum telah memiliki infrastruktur dasar yang cukup memadai, seperti: Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), email dinas, media social seperti Instagram dan facebook serta grup komunikasi internal yang dapat dioptimalkan untuk strategi komunikasi lintas stakeholder. Dengan memaksimalkan alat-alat yang telah tersedia, komunikasi dalam pelaksanaan aksi perubahan dapat berlangsung lebih efektif, murah, dan berkelanjutan.

4. Manajemen Risiko

Dalam pelaksanaan aksi perubahan “Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi ASN di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat”, berbagai potensi hambatan dapat muncul dari sisi internal organisasi, pengguna layanan, hingga aspek teknis dan sumber daya. Oleh karena itu, manajemen risiko menjadi instrumen penting untuk mengantisipasi, mengendalikan, dan merespons potensi gangguan terhadap pencapaian tujuan aksi perubahan.

Manajemen risiko dilakukan untuk mengidentifikasi potensi hambatan selama pelaksanaan aksi perubahan dan menetapkan langkah-langkah mitigasi yang tepat. Tujuannya adalah memastikan bahwa implementasi program tetap berjalan sesuai rencana meskipun menghadapi tantangan internal maupun eksternal. Risiko-risiko dalam konteks ini disusun berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi aktual, sumber daya yang tersedia, dan potensi kegagalan pada tahapan pelaksanaan aksi perubahan.

Berikut menjelaskan secara sistematis identifikasi risiko, penyebab, dampak, dan langkah mitigasinya:

1. Rendahnya Pemahaman ASN terhadap Hak Bantuan Hukum

Risiko ini muncul karena masih banyak ASN yang belum mengetahui hak mereka untuk mendapatkan bantuan hukum dalam menjalankan tugas. Penyebab utamanya adalah kurangnya sosialisasi serta keterbatasan materi yang mudah diakses. Dampaknya, tingkat partisipasi ASN dalam memanfaatkan layanan sangat rendah, yang berujung pada tidak tercapainya target layanan. *Strategi mitigasi* yang dilakukan adalah dengan menyelenggarakan sosialisasi aktif secara daring dan luring, menyusun materi edukatif yang sederhana dan mudah dipahami, serta mendistribusikannya secara luas ke seluruh OPD.

2. Keterbatasan SDM pada Bagian Bantuan Hukum.

Dengan jumlah personil yang terbatas dan beban kerja yang tinggi, terdapat risiko ketidakseimbangan antara permintaan dan kapasitas layanan. Hal ini bisa mengakibatkan keterlambatan penanganan permohonan bantuan hukum ASN. *Strategi Mitigasinya* dilakukan dengan menyusun SOP berbasis prioritas, membagi

beban kerja secara proporsional, dan mendorong kolaborasi lintas fungsional di internal Biro Hukum.

3. **Kurangnya Kepercayaan dari OPD Lain**

Salah satu risiko signifikan dalam pelaksanaan aksi perubahan ini adalah **rendahnya tingkat kepercayaan dari OPD lain terhadap kompetensi teknis Biro Hukum**, khususnya dalam memberikan layanan bantuan hukum yang berkualitas, cepat, dan solutif. Risiko ini bukan hanya bersifat administratif, tetapi berdampak langsung pada efektivitas program, karena OPD yang tidak percaya akan cenderung enggan melibatkan Biro Hukum dalam penyelesaian persoalan hukum ASN mereka.

Persepsi ini muncul dari berbagai faktor, antara lain keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang secara spesifik menangani isu bantuan hukum, kurangnya rekam jejak layanan yang terdokumentasi dengan baik, serta belum adanya sistem pelayanan berbasis standar operasional prosedur (SOP) yang transparan dan mudah diakses. Dalam kondisi tersebut, sebagian OPD merasa lebih percaya menyelesaikan sendiri persoalan hukum ASN mereka, bahkan tanpa pendampingan formal dari Biro Hukum. Disamping itu ada kesan ketidakpercayaan Pengguna Layanan terhadap kerahasiaan pribadi atas penggunaan jasa layanan.

Dampak dari kondisi ini sangat signifikan. Selain menghambat pemanfaatan layanan bantuan hukum oleh ASN, hal ini juga memperkuat kesan bahwa peran Biro Hukum hanya sebatas administratif, bukan sebagai *mitra strategis* dalam penyelesaian masalah hukum birokrasi. Akibatnya, potensi kolaborasi lintas perangkat daerah menjadi lemah, dan semangat perlindungan ASN sebagai kebijakan kelembagaan tidak berkembang secara sistemik.

Untuk merespons risiko ini, Biro Hukum perlu melakukan penguatan kelembagaan dan reposisi peran strategis. Melalui upaya ini, kepercayaan OPD lain terhadap kompetensi dan profesionalitas Biro Hukum akan terbangun secara perlahan namun pasti. Lebih dari itu, langkah ini juga akan mengubah citra Biro Hukum

dari unit administratif menjadi lembaga teknis yang responsif, kredibel, dan strategis dalam mendukung tata kelola hukum pemerintahan daerah.

4. **Keterbatasan Anggaran untuk Pengembangan Layanan**

Tidak tersedianya anggaran khusus untuk layanan bantuan hukum ASN menjadi hambatan dalam pengembangan sistem layanan digital maupun kegiatan sosialisasi.

Langkah mitigasi dilakukan dengan mengusulkan kebutuhan anggaran melalui perubahan DPA, serta mencari peluang kolaborasi lintas kegiatan atau dukungan dari bagian perencanaan.

5. **Rendahnya kemampuan dan kompetensi SDM pada Bagian Bantuan Hukum.**

Salah satu faktor krusial yang menjadi penghambat optimalisasi layanan bantuan hukum bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat adalah rendahnya kemampuan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pada Bagian Bantuan Hukum. Meskipun secara formal, mayoritas pegawai di bagian ini telah memiliki latar belakang pendidikan tinggi, bahkan sebagian besar merupakan lulusan Strata 2 (S2), namun kompetensi teknis yang dibutuhkan dalam praktik litigasi dan pendampingan hukum belum sepenuhnya memadai.

Kondisi ini terjadi karena sebagian besar pegawai belum dibekali dengan pelatihan praktis yang memadai terkait proses hukum, teknik pendampingan perkara, serta kemampuan advokasi yang adaptif terhadap dinamika permasalahan hukum yang dihadapi ASN. Selain itu, keterampilan dalam penggunaan instrumen hukum, penyusunan dokumen pendampingan, dan pemahaman teknis prosedural di pengadilan masih perlu ditingkatkan secara sistematis.

Dalam praktiknya, hanya sebagian kecil dari pegawai yang benar-benar menjalankan fungsi pendampingan hukum, sementara yang lainnya lebih dominan mengerjakan tugas administratif. Ketiadaan tim hukum yang fokus dan memiliki spesialisasi dalam penanganan perkara ASN menyebabkan

ketergantungan pada individu tertentu, alih-alih membentuk sebuah sistem kerja yang berbasis kelembagaan.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM menjadi langkah strategis dan mendesak. Diperlukan program pelatihan berkelanjutan, kerja sama dengan institusi profesi hukum seperti organisasi advokat atau perguruan tinggi, serta sistem penugasan yang berbasis kompetensi. Hanya dengan SDM yang kompeten, profesional, dan berdaya saing, Bagian Bantuan Hukum dapat menjadi garda terdepan dalam melindungi ASN dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adil dan berkeadilan.

Tabel 5. Strategi Penanganan Dampak Resiko

No.	Potensi Resiko	Kemungkinan	Dampak	Skor	Prioritas Risiko	Penangan Risiko
1.	Rendahnya Pemahaman ASN terhadap Hak Bantuan Hukum	3	4	12	sedang	menyelenggarakan sosialisasi aktif secara daring dan luring, menyusun materi edukatif yang sederhana dan mudah dipahami, serta mendistribusikannya secara luas ke seluruh OPD
2.	Keterbatasan SDM pada Bagian Bantuan Hukum.	5	5	25	Sangat tinggi	menyusun SOP berbasis prioritas, membagi beban kerja secara proporsional, dan mendorong kolaborasi lintas fungsional di internal Biro Hukum
3.	Kurangnya Kepercayaan dari OPD Lain termasuk soal kerahasiaan penggunaan layanan	4	4	16	Tinggi	melakukan penguatan kelembagaan dan reposisi peran strategis
4.	Keterbatasan Anggaran untuk Pengembangan Layanan	4	4	12	Sedang	mengusulkan kebutuhan anggaran melalui perubahan DPA, serta mencari peluang kolaborasi lintas kegiatan atau dukungan dari bagian perencanaan.
5.	Masih kurangnya kompetensi dan kemampuan SDM Bantuan Hukum	5	5	25	Sangat Tinggi	peningkatan kapasitas SDM menjadi langkah strategis dan mendesak. Diperlukan program pelatihan berkelanjutan, kerja sama dengan institusi profesi hukum seperti organisasi advokat atau perguruan tinggi, serta sistem penugasan yang berbasis kompetensi

5. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Salah satu pilar utama dalam menjamin keberhasilan aksi perubahan adalah pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Tanpa kapasitas teknis dan karakter pelayanan yang memadai dari aparatur pelaksana, kebijakan layanan bantuan hukum bagi ASN tidak akan pernah melampaui batas formalitas administratif.

Dalam konteks Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, tantangan terbesar dalam pengembangan layanan bantuan hukum justru bersumber dari internal, yakni adanya ketimpangan antara kebutuhan layanan yang semakin kompleks dan kapasitas SDM yang belum sepenuhnya siap secara fungsional. Aksi perubahan ini tidak hanya berfokus pada penciptaan pedoman dan sistem layanan, tetapi juga pada proses transformasi internal yang menempatkan kompetensi pegawai sebagai fondasi reformasi layanan hukum birokrasi.

Secara formal, SDM yang bertugas di Bagian Bantuan Hukum memiliki latar belakang pendidikan yang baik, sebagian besar merupakan lulusan sarjana dan magister hukum. Namun demikian, pencapaian akademik ini belum sejalan dengan kemampuan teknis dalam mendampingi, menilai risiko hukum, atau merespons kebutuhan hukum ASN secara langsung dan sigap. Berdasarkan observasi kinerja harian ditemukan bahwa:

1. Mayoritas staf teknis lebih terbiasa dengan pekerjaan bersifat administratif (surat-menyerurat, dokumentasi).
2. Hanya dua orang fungsional hukum yang benar-benar terlibat dalam penanganan permohonan bantuan hukum.
3. Belum ada struktur pelatihan berkala yang spesifik untuk peningkatan kompetensi litigasi atau konsultasi hukum.
4. Terdapat ketergantungan pada individu tertentu yang menguasai substansi hukum, yang mengakibatkan vulnerabilitas kelembagaan jika individu tersebut mutasi atau pensiun.

Fakta ini menegaskan adanya “kompetensi diam” yang tidak terdokumentasi dan tidak dikelola secara kelembagaan. Ketiadaan peta kompetensi, ketidakteraturan pelatihan, serta minimnya benchmarking ke daerah lain, memperkuat kesan bahwa pengembangan SDM masih berjalan secara natural tanpa strategi terencana.

Salah satu temuan penting dalam fase awal aksi perubahan adalah kurangnya kepercayaan dari OPD terhadap layanan bantuan hukum yang diberikan Biro Hukum. Sebagian besar OPD lebih memilih menyelesaikan masalah hukum ASN-nya secara internal atau bahkan secara informal karena menganggap bahwa Biro Hukum tidak memiliki kapasitas teknis dan respons yang cukup cepat dan praktis.

Kondisi ini menandakan bahwa pengembangan kompetensi bukan hanya soal peningkatan kapasitas individu, tetapi juga soal membangun kredibilitas kelembagaan. Tanpa kemampuan yang terukur, berorientasi hasil, dan dibuktikan melalui pengalaman nyata, maka sulit bagi Biro Hukum untuk menjadi institusi yang dipercaya sebagai mitra strategis dalam penyelesaian permasalahan hukum ASN.

Untuk menjawab tantangan tersebut, strategi pengembangan kompetensi dalam aksi perubahan ini disusun secara sistemik dengan tiga pendekatan terintegrasi:

1. Dimensi Substantif dengan Memperkuat Pemahaman Hukum ASN

Melalui bimbingan teknis (bimtek), pegawai perlu difokuskan pada penguasaan materi:

- a. Hukum administrasi negara dan ruang lingkup perlindungan ASN,
- b. Pemahaman substantif Permendagri No. 12 Tahun 2014 secara aplikatif,
- c. Simulasi penanganan kasus bantuan hukum ASN dengan pendekatan studi kasus.

Bimtek ini tidak harus mahal atau berbasis pelatihan eksternal, melainkan dapat dilakukan dengan model *in-house training* melalui fasilitator dari Organisasi Advokat atau akademisi hukum.

2. Dimensi Teknis dengan Keterampilan Praktis dalam Penanganan Hukum

Penguatan teknis meliputi:

- a. Penyusunan legal opinion dan tanggapan hukum ASN,
- b. Pembuatan kronologi hukum ASN secara sistematis,
- c. Teknik klarifikasi hukum ASN pada tingkat penyelidikan, pemeriksaan internal, atau pengadilan.

Pelatihan teknis ini dilakukan berbasis simulasi dan kasus riil yang pernah terjadi, sehingga pegawai terbiasa bekerja secara responsif, analitis, dan berorientasi penyelesaian.

3. Dimensi Sosial dengan Komunikasi Layanan dan Etika Pendampingan

Pegawai yang mendampingi ASN harus memiliki sensitivitas dan empati, karena banyak kasus ASN melibatkan tekanan emosional dan ketakutan berlebih terhadap hukum. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi hukum yang baik, bahasa yang tidak mengintimidasi, serta pemahaman etika profesi sangat penting.

Pegawai perlu dilatih untuk melayani dengan empati, bukan hanya dengan logika hukum. Di sinilah pendekatan pelayanan publik dan humanisme birokrasi harus dipadukan.

Tabel 6. Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Pihak Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal/ Non Klasikal)
<ul style="list-style-type: none"> - Fungsional Hukum - Staf Teknis Bagian Bantuan Hukum 	<ul style="list-style-type: none"> - Penguatan teknis penyusunan legal opinion, kronologi, dan dokumen hukum lainnya. - Pemahaman dasar Pendalaman substansi litigasi dan konsultasi hukum. 	Pelatihan teknis dan bimtek hukum ASN
Action Leader	Kemampuan manajerial dan monitoring kualitas layanan bantuan hukum.	Pelatihan kepemimpinan teknis fungsional.

Pimpinan Biro Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Penguatan visi strategis layanan hukum ASN berbasis kinerja. - Membangun budaya kerja berbasis kompetensi dan hasil. 	Workshop manajemen perubahan dan penguatan peran pimpinan.
ASN Penerima Layanan	Peningkatan literasi hukum dasar terkait hak dan perlindungan hukum ASN	osialisasi dan pelatihan singkat di OPD

D. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

1. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan

Dalam pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan VI Tahun 2025, maka hasil dari pemetaan perilaku yang diisi oleh *Action Leader* dan Mentor adalah sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Akhir Sikap Perilaku

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA					
Nama Peserta	: M. Rezha Fahlevie, S.H.,M.H		Nama Mentor	: Masherri Yanda Boy, S.H	
NIP	: 19820414 200604 1 003		NIP:	: 19700903 199803 1 003	
Jabatan	: Kepala Bagian Bantuan Hukum		Jabatan	: Plt. Kepala Biro Hukum	
Instansi	: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat		Instansi	: Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat	
Program	: Optimalisasi Pemberian Layanan Bantuan Hukum Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat				
Nilai Komponen					
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8.83	8.60	8.80	8.74	Baik
Mentor	8.83	8.80	9.00	8.88	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8.83	8.74	8.94	8.84	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Keterangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9-10	Istimewa	8.84			
7-8.99	Baik				
5-6.99	Cukup	Kualifikasi: Baik			
3-4.99	Kurang				
1-2.99	Sangat Kurang				

Berdasarkan nilai yang didapat dari hasil penggabungan pengolahan dari nilai yang diberikan oleh Action Leader dan Mentor terhadap 3 (tiga) komponen penilaian yang kemudian dijabarkan dengan 16 (enam) belas sub komponen yakni rata-rata sebesar 8,84 atau dengan kualifikasi baik.

Jika di telaah lebih lanjut maka penilaian oleh Mentor sedikit lebih baik yakni nilai rata-rata 8.88 dibanding penilaian oleh Peserta dengan nilai rata-rata 8,74. Dimana terdapat 3 (tiga) sub komponen oleh Peserta dan 3 (tiga) Sub Komponen oleh Mentor.

Pada Sub Komponen Integritas penilaian Peserta dan Mentor diberikan nilai sama yakni 8.83 dengan nilai rentang Baik.

Pada Sub Komponen Kerjasama maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 8,74 dengan kualifikasi Baik. Dimana Peserta memberikan nilai 8,60 sedangkan Mentor sedikit lebih baik dengan nilai 8,80.

Sedangkan pada Sub Komponen Mengelola Perubahan didapatkan nilai rata-rata sebesar 8,94 atau kualifikasi baik. Dimana Peserta memberikan nilai 8,80 sedangkan Mentor sedikit lebih baik dengan nilai 9,0.

2. Strategi Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan pencapaian terhadap komponen tersebut diatas, maka terdapat rekomendasi Mentor terhadap *Action Leader* yakni Peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan Administrator.

Strategi pengembangan potensi diri ini disusun untuk memperkuat peran *Action Leader* sebagai pemimpin teknis dan kultural dalam transformasi pelayanan hukum

ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Melalui penguatan integritas, kemampuan komunikasi, dan sensitivitas perubahan, diharapkan aksi perubahan ini tidak hanya membenahi sistem, tetapi juga memantik tumbuhnya pemimpin-pemimpin birokrasi yang berdedikasi, tangguh, dan visioner. Berikut strategi yang perlu dilakukan yakni :

a. Komponen Integritas

Sebagai pemimpin dalam organisasi pemerintah, integritas merupakan landasan utama dalam menjalankan tugas dan fungsi secara profesional. Dalam konteks penyelenggaraan layanan bantuan hukum bagi ASN, integritas sangat penting untuk menjaga netralitas, kejujuran, serta akuntabilitas dalam pengambilan keputusan hukum yang adil. Untuk itu, pengembangan integritas dilakukan melalui upaya peningkatan kesadaran etika jabatan, keterbukaan dalam setiap proses layanan, serta komitmen terhadap prinsip transparansi dan kepatuhan hukum. Langkah konkret yang dilakukan adalah dengan secara aktif mengikuti pelatihan etika ASN, menyusun pedoman layanan hukum yang akuntabel, serta menjadi teladan dalam penerapan prinsip anti-KKN di lingkungan kerja.

Strategi Pengembangan:

1. Mengikuti pelatihan etika jabatan dan kode etik ASN secara rutin.
2. Membiasakan refleksi pribadi secara berkala terhadap setiap keputusan yang diambil, untuk memastikan kesesuaiannya dengan nilai integritas.
3. Mengembangkan komitmen keterbukaan informasi dalam lingkungan kerja (misalnya melalui laporan kegiatan yang terdokumentasi dengan baik).
4. Menjadi role model dalam kepatuhan hukum dan administratif, khususnya dalam pelaksanaan bantuan hukum yang adil dan tidak diskriminatif.

b. Komponen Kerjasama

Dalam mengelola perubahan dan membangun sistem layanan hukum yang terintegrasi, tidak mungkin dilakukan secara individual. Dibutuhkan sinergi lintas sektor, komunikasi yang terbuka, serta semangat kolektif untuk mencapai hasil yang berkelanjutan. Strategi pengembangan dalam aspek kerjasama difokuskan

pada peningkatan kemampuan komunikasi kolaboratif, penguatan jejaring kerja lintas OPD, serta keterlibatan aktif dalam forum koordinasi kebijakan. Penulis secara konsisten melakukan koordinasi dengan unit-unit terkait seperti Inspektorat, BKD, dan Diskominfo dalam membangun sistem layanan hukum berbasis elektronik. Selain itu, keterbukaan terhadap masukan dan kritik dari rekan kerja menjadi bagian penting dalam membangun suasana kerja yang partisipatif dan produktif.

Dalam konteks ini, strategi pengembangan diri diarahkan pada:

1. Aktif membangun jejaring profesional dengan OPD lain, lembaga hukum, serta akademisi untuk mendukung layanan bantuan hukum ASN.
2. Melakukan rapat koordinasi rutin lintas sektor, termasuk dengan Inspektorat, BKD, Diskominfo, dan Biro Organisasi.
3. Meningkatkan kemampuan komunikasi kolaboratif melalui pelatihan komunikasi efektif dan negosiasi.
4. Mengadopsi prinsip partisipatif dalam kepemimpinan, dengan melibatkan staf dan mitra kerja dalam setiap perumusan kebijakan dan evaluasi layanan.

Strategi ini bertujuan menjadikan peran kepemimpinan tidak hanya hadir dalam struktur, tetapi juga dalam jaringan kerja dan pengaruh lintas birokrasi.

c. Komponen Mengelola Perubahan

Kemampuan mengelola perubahan menjadi kompetensi yang sangat esensial dalam menghadapi dinamika birokrasi digital dan tuntutan reformasi pelayanan publik. Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini, penulis dituntut untuk tidak hanya merancang inovasi, tetapi juga memastikan implementasinya berjalan efektif dan diterima oleh organisasi. Strategi pengembangan dalam aspek ini meliputi peningkatan kapasitas dalam manajemen proyek, penguatan pemahaman terhadap prinsip transformasi digital, serta penerapan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala. Selain itu, pendekatan adaptif dan solutif juga terus

dikembangkan agar mampu merespons berbagai hambatan atau resistensi yang muncul selama proses perubahan berlangsung.

Untuk memperkuat kapasitas tersebut, *Action Leader* menetapkan strategi sebagai berikut:

1. Mengikuti pelatihan atau kursus tentang manajemen perubahan, digital leadership, dan inovasi birokrasi.
2. Menyusun dan melaksanakan roadmap perubahan layanan hukum digital, termasuk milestone jangka pendek, menengah, dan panjang.
3. Menerapkan monitoring & evaluasi berbasis data untuk menilai efektivitas layanan hukum berbasis elektronik.
4. Mengembangkan kemampuan manajemen risiko, agar perubahan sistem tidak menimbulkan resistensi internal atau kegagalan teknis.

Strategi ini bertujuan menjadikan peran kepemimpinan tidak hanya hadir dalam struktur, tetapi juga dalam jaringan kerja dan pengaruh lintas birokrasi.

BAB III

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja

Dalam dinamika pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah, nilai integritas dan akuntabilitas kerap kali diuji dalam praktik sehari-hari. Salah satu tantangan yang muncul secara nyata adalah bagaimana memastikan bahwa sistem perlindungan hukum bagi ASN berjalan secara adil, transparan, dan tidak diskriminatif. Selama ini, di banyak instansi, layanan bantuan hukum kepada ASN masih dijalankan secara manual, tidak terdokumentasi dengan baik, dan sangat bergantung pada kebijakan pimpinan yang bersifat situasional. Akibatnya, tidak sedikit ASN yang mengalami ketidakpastian hukum saat menghadapi permasalahan dalam menjalankan tugas kedinasan.

Pengalaman empirik menunjukkan bahwa keterlambatan dalam menangani permohonan bantuan hukum, minimnya transparansi proses, serta tidak adanya dokumentasi digital yang rapi telah menimbulkan persepsi negatif terhadap keseriusan pemerintah dalam melindungi ASN secara profesional. Ketika perlindungan hukum dianggap eksklusif dan tidak dapat diakses oleh semua ASN secara setara, maka kepercayaan terhadap sistem pelayanan internal pun menurun.

Dalam konteks inilah, pelaksanaan aksi perubahan "*Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi ASN secara Elektronik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*" memposisikan integritas dan akuntabilitas bukan hanya sebagai nilai ideal, tetapi sebagai respons konkret atas kondisi riil yang terjadi di lapangan. Aksi ini lahir dari kebutuhan untuk membangun layanan hukum yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga berlandaskan pada kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan yang dapat dirasakan oleh seluruh ASN tanpa kecuali.

Peran *Action Leader* menjadi sangat penting dalam menjembatani antara kebutuhan perubahan dan nilai-nilai kepemimpinan yang dibutuhkan untuk menggerakkannya. Dalam situasi di mana proses lama masih mengakar kuat,

kepemimpinan yang mengedepankan integritas menjadi kunci untuk menumbuhkan kepercayaan internal. Sementara itu, akuntabilitas dibutuhkan agar seluruh proses perubahan dapat dipantau, dievaluasi, dan dipertanggungjawabkan secara terbuka.

Dengan demikian, bagian ini akan menggambarkan bagaimana peran kepemimpinan dalam aksi perubahan dijalankan untuk membangun budaya organisasi yang berlandaskan integritas dan akuntabilitas bukan hanya sebagai prinsip normatif, tetapi sebagai pendekatan praktis yang teruji dalam pelaksanaan perubahan nyata di birokrasi.

Untuk membangun integritas dan akuntabilitas selama pelaksanaan aksi perubahan, peran *Action Leader* tidak hanya sebatas mengelola program, tetapi juga mengarahkan dan menjaga agar proses perubahan berjalan sesuai dengan nilai-nilai dasar birokrasi yang bersih, transparan, dan bertanggung jawab. Dalam konteks aksi perubahan setidaknya terdapat 5 (lima) hal penting yang harus dijalankan *Action Leader* sebagai pemimpin perubahan:

1. Menjadi Teladan dalam Nilai dan Tindakan

Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini, peran *Action Leader* sebagai teladan menjadi sangat menentukan arah dan konsistensi kerja tim. Nilai integritas yang selama ini sering disebut sebagai prinsip normatif, benar-benar diuji dalam berbagai situasi lapangan—terutama ketika menghadapi tekanan waktu, kepentingan personal, serta kebiasaan kerja yang masih bercorak konvensional. Keteladanan ditunjukkan melalui sejumlah tindakan nyata. Misalnya, pada saat penyusunan SOP layanan bantuan hukum elektronik, *Action Leader* tetap memegang prinsip keterbukaan meskipun sempat ada dorongan untuk menyederhanakan proses secara sepihak agar lebih cepat selesai. Namun alih-alih mengambil jalan pintas, proses penyusunan justru tetap melibatkan lintas bidang dan tim teknis dari awal hingga akhir. Sikap ini menunjukkan bahwa nilai partisipatif dan transparansi tidak hanya diucapkan, tetapi dijalankan.

Dalam proses pendampingan tim teknis pengembangan aplikasi, *Action Leader* juga terlibat aktif: hadir dalam diskusi teknis, memantau langsung uji coba sistem,

dan turut merespons masukan dari ASN pengguna awal sistem. Ketika muncul kritik terkait fitur yang belum optimal, tidak ada sikap menyalahkan atau menghindar. Justru hal ini dijadikan dasar perbaikan dan dibahas terbuka bersama tim.

Selain itu, kedisiplinan waktu, ketegasan dalam menjaga kualitas, serta kesediaan untuk menyampaikan hambatan secara jujur kepada atasan maupun mentor aksi, memperlihatkan konsistensi antara nilai dan tindakan yang ditunjukkan oleh *Action Leader*. Di tengah berbagai keterbatasan, komitmen untuk menyelesaikan aksi secara bertanggung jawab tetap dijaga, tanpa memindahkan beban ke pihak lain.

Faktualnya, hal ini berkontribusi langsung pada meningkatnya kepercayaan tim kerja. Terlihat dari partisipasi aktif dalam rapat, inisiatif anggota tim dalam menawarkan solusi teknis, dan kesiapan bekerja di luar jam formal saat sistem diuji pertama kali. Suasana kerja yang dibangun menjadi lebih terbuka dan saling mendukung, karena semua pihak melihat bahwa pemimpinnya tidak hanya memerintah, tetapi juga bekerja dan memikul tanggung jawab bersama.

Dengan kata lain, dalam aksi perubahan ini, keteladanan bukan hanya dibutuhkan, tetapi menjadi fondasi utama yang menggerakkan proses dari tahap perencanaan hingga implementasi. Tanpa hal tersebut, integritas hanya akan berhenti sebagai slogan, bukan budaya.



2. Menyusun Alur Kerja yang Jelas dan Terbuka

Dalam konteks kepemimpinan sistemik, pemimpin perlu menyediakan struktur kerja yang memberikan kejelasan dan menjamin kesetaraan akses. Pada awal pelaksanaan aksi, tidak adanya alur kerja yang baku membuat proses layanan bantuan hukum sulit dipahami dan rawan disalahartikan.

Melalui pendekatan kepemimpinan yang terorganisasi, *Action Leader* memfasilitasi penyusunan SOP, formulir standar, dan integrasi layanan ke dalam sistem elektronik. Kepemimpinan ditunjukkan dengan merancang sistem yang dapat diikuti oleh semua pihak, tanpa celah untuk subjektivitas atau penyimpangan. Pemimpin yang mampu menyediakan panduan kerja yang jelas membantu membangun kepercayaan organisasi, karena setiap orang tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana mempertanggungjawabkannya.



3. Membangun Komunikasi dan Kolaborasi yang Sehat

Selama pelaksanaan aksi perubahan, peran Action Leader menjadi kunci dalam membangun komunikasi yang efektif dan kolaborasi lintas bidang. Tantangan utama yang dihadapi adalah adanya perbedaan persepsi antara tim teknis

pengembang sistem elektronik, staf Bagian Bantuan Hukum, serta OPD mitra seperti Dinas Kominfo, BKD, dan Inspektorat. Masing-masing pihak memiliki sudut pandang berbeda, baik dari sisi urgensi, teknis sistem, maupun mekanisme layanan. Untuk menjembatani perbedaan tersebut, Action Leader secara aktif mengambil inisiatif mengagendakan rapat koordinasi lintas OPD, baik secara formal melalui undangan resmi maupun secara informal. Action Leader juga memfasilitasi diskusi teknis melalui forum kecil (focus group discussion) untuk membahas rancangan SOP, draft pedoman teknis, dan simulasi alur layanan elektronik.

Secara konkret, Action Leader bertindak sebagai mediator yang menghubungkan kebutuhan substansi hukum dengan kemampuan teknis sistem informasi. Misalnya, saat terdapat perbedaan pandangan antara Bagian Bantuan Hukum dan tim pengelola JDIIH terkait alur permohonan layanan hukum secara daring, Action Leader turun langsung memfasilitasi sinkronisasi data dan menyusun skenario teknis yang disepakati bersama.



4. Menetapkan Target Kinerja dan Melakukan Evaluasi Berkala
- Kepemimpinan yang berorientasi pada hasil membutuhkan instrumen untuk mengukur capaian secara objektif. Dalam aksi perubahan ini, penetapan target bukan hanya formalitas, tetapi digunakan untuk mengarahkan kerja tim secara lebih fokus. *Action Leader* menetapkan ukuran keberhasilan seperti waktu tanggap, jumlah layanan yang selesai, dan tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi dilakukan secara terjadwal untuk meninjau progres, mengidentifikasi hambatan, dan menyusun langkah korektif. Dalam konteks kepemimpinan, proses evaluasi menjadi cermin keberanian untuk terbuka terhadap kekurangan, dan kesiapan untuk terus memperbaiki diri. Pemimpin yang mampu mendorong evaluasi tanpa menyalahkan membangun rasa aman dalam tim, sehingga muncul budaya belajar bersama.

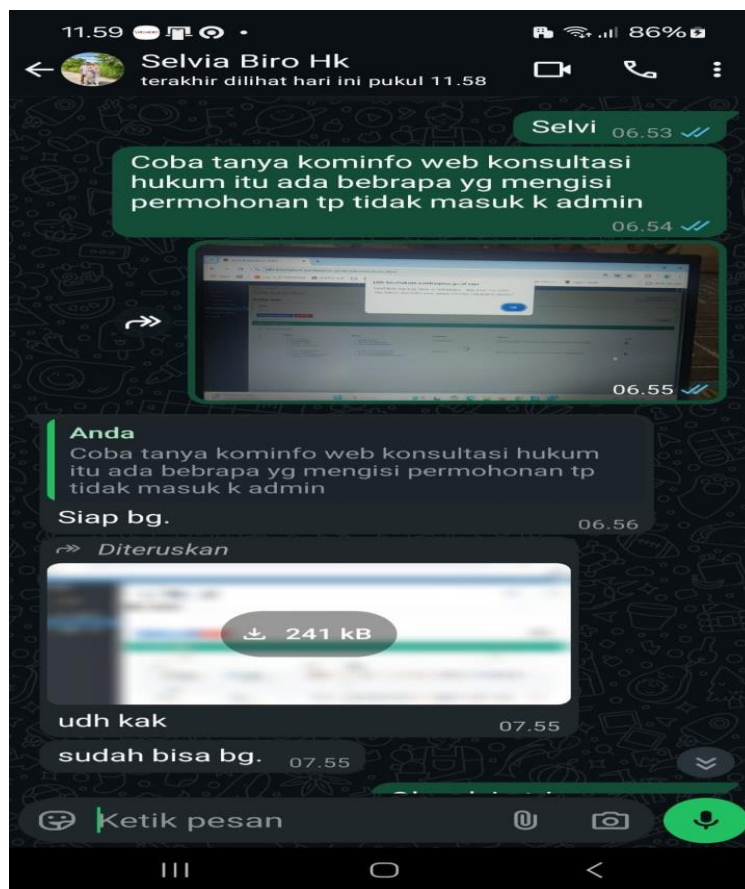


Foto Penggalan Whatsapp, Action Leader memastikan Layanan Konsultasi yang dibangun dapat digunakan

5. Konsisten dalam Menjalankan Komitmen Perubahan

Komitmen adalah pengikat antara visi perubahan dengan aksi nyata. Dalam praktik kepemimpinan, konsistensi menunjukkan integritas personal dan profesional. *Action Leader* menjalankan setiap tahapan aksi sesuai jadwal meskipun harus menghadapi kendala teknis, perubahan agenda kedinasan, atau keterbatasan SDM. Tidak ada proses yang ditinggalkan atau diserahkan sepenuhnya kepada orang lain.

Kepemimpinan dalam konteks ini ditunjukkan melalui disiplin terhadap rencana kerja, kejelasan dalam pengambilan keputusan, serta keteguhan untuk menyelesaikan pekerjaan sampai akhir. Konsistensi seperti ini menciptakan ketenangan dalam tim, karena semua pihak melihat arah yang jelas dan kepastian bahwa proses perubahan akan dijalankan sampai tuntas.

B. Pengelolaan Budaya Kerja

Pengelolaan budaya kerja merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan implementasi aksi perubahan. Dalam konteks birokrasi, budaya kerja tidak hanya berkaitan dengan kebiasaan individu, tetapi juga menyangkut nilai-nilai yang membentuk perilaku kolektif organisasi. Dalam pelaksanaan aksi ini, *Action Leader* menyadari bahwa transformasi sistem layanan bantuan hukum tidak akan berjalan efektif tanpa perubahan pola pikir dan sikap kerja dari seluruh tim. Oleh karena itu, pendekatan yang dilakukan bukan hanya membangun sistem elektronik, tetapi juga membentuk budaya kerja yang mendukung nilai keterbukaan, tanggung jawab, dan keberanian menghadapi masalah hukum secara profesional.

Sejak awal pelaksanaan aksi, langkah nyata dilakukan dengan menyusun forum internal yang mendorong komunikasi lintas bagian. Dalam forum tersebut, budaya hierarki yang kaku dirombak melalui partisipasi aktif semua anggota, tanpa memandang jenjang jabatan. Pemimpin memfasilitasi sesi refleksi mingguan, di mana setiap personel bebas menyampaikan kendala, usulan, dan praktik baik yang mereka

alami selama proses implementasi. Pendekatan ini secara perlahan menumbuhkan budaya kerja yang saling menghargai, kolaboratif, dan berorientasi pada solusi. Keterlibatan aktif ini juga mengurangi sikap saling menunggu atau menyalahkan, yang sebelumnya cukup dominan dalam rutinitas kerja birokrasi.

Selain melalui komunikasi terbuka, *Action Leader* juga mendorong penanaman budaya berbasis kinerja melalui target yang jelas dan umpan balik yang konsisten. Setiap bagian dilibatkan dalam perencanaan aktivitas, diberikan peran spesifik, dan ditantang untuk menyelesaikan tanggung jawab sesuai tenggat waktu. Kejelasan tugas dan ruang untuk berinisiatif membuat anggota tim merasa memiliki aksi perubahan ini secara personal. Dalam praktiknya, muncul berbagai inisiatif lokal seperti penyusunan panduan ringkas penggunaan sistem, hingga penjadwalan ulang pelatihan internal untuk ASN yang kesulitan memahami prosedur elektronik. Semua ini menandakan bahwa budaya kerja responsif mulai terbentuk, dengan orientasi utama pada kebermanfaatan layanan.

Dalam konteks kepemimpinan, keberhasilan pengelolaan budaya kerja tidak diukur dari absennya hambatan, melainkan dari kemampuan menciptakan perubahan sikap yang berkelanjutan. Budaya kerja yang terbentuk melalui aksi perubahan ini menjadi modal penting bagi keberlanjutan layanan bantuan hukum secara elektronik. Dengan meningkatnya kesadaran kolektif bahwa keberhasilan organisasi bukan ditentukan oleh sistem semata, tetapi juga oleh perilaku bersama yang mendukung sistem tersebut, maka transformasi birokrasi menjadi lebih dari sekadar perubahan teknis, tetap menjadi proses pembudayaan nilai kerja yang akuntabel, adaptif, dan profesional.

Terdapat beberapa langkah yang dilakukan *Action Leader* dalam mengelola budaya kerja dalam organisasi, yakni :

1. Membangun Kesadaran Bersama tentang Pentingnya Perubahan

Langkah awal yang dilakukan oleh *Action Leader* dalam mengelola budaya kinerja adalah membangun kesadaran bersama mengenai urgensi perubahan. Banyak anggota tim yang sebelumnya menganggap layanan bantuan hukum sebagai

tugas tambahan atau sekadar respons administratif. Untuk mengubah paradigma ini, *Action Leader* menyampaikan secara terbuka visi aksi perubahan dalam berbagai forum internal, termasuk rapat staf dan diskusi informal. Pendekatan ini dilakukan untuk menanamkan pemahaman bahwa layanan bantuan hukum bukan sekadar kewajiban biro hukum, tetapi merupakan bentuk nyata kehadiran negara dalam melindungi ASN secara adil dan bertanggung jawab. Kesadaran kolektif ini menjadi fondasi awal untuk mendorong budaya kinerja yang proaktif dan berorientasi pada pelayanan.

2. Menyusun Aturan Kerja yang Disepakati Bersama

Setelah kesadaran mulai terbentuk, langkah selanjutnya adalah menyusun aturan kerja tim yang mengedepankan nilai integritas dan akuntabilitas. *Action Leader* tidak langsung menetapkan aturan secara top-down, melainkan membuka ruang dialog untuk menyepakati standar perilaku kerja yang akan dijalankan bersama. Dalam forum internal, tim menyepakati hal-hal seperti tenggat waktu respon, tata cara menyampaikan masukan, dan tanggung jawab masing-masing anggota terhadap produk kerja. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam bentuk alur kerja terstandar, dan dijadikan acuan bersama dalam pelaksanaan tugas. Cara ini menciptakan rasa memiliki, sekaligus membentuk budaya kerja yang disiplin dan konsisten.

3. Memberi Ruang Inisiatif dan Tanggung Jawab Personal

Action Leader juga mendorong pembentukan budaya kerja berbasis inisiatif. Tim tidak hanya ditugaskan, tetapi juga diajak untuk menyumbangkan ide dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Misalnya, saat menghadapi kendala pemahaman ASN terhadap sistem layanan elektronik, inisiatif datang dari tim untuk menyusun panduan ringkas dan menyebarkannya melalui grup internal OPD. Langkah seperti ini tidak diminta secara eksplisit, tetapi lahir dari rasa tanggung jawab kolektif yang tumbuh karena adanya ruang berekspresi yang dibuka oleh pemimpin. Memberi kepercayaan kepada tim terbukti menjadi strategi efektif

dalam memperkuat rasa tanggung jawab personal terhadap keberhasilan program.

Selain itu, dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini, *Action Leader* juga menerapkan Core Values ASN BerAKHLAK yakni :

1. Beorientasi Pelayanan, Fokus utama dari aksi perubahan ini adalah menjamin bahwa setiap ASN yang menghadapi persoalan hukum akibat menjalankan tugas memiliki akses yang mudah, cepat, dan setara terhadap bantuan hukum. Sehingga pelayanan bantuan hukum bagi ASN dapat lebih baik.



2. Akuntabel, bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan, dalam pelaksanaan Aksi Perubahan, *Action Leader* selalu turut serta dalam setiap kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.



Foto Action Leader memberikan arahan kepada Tim Kerja

3. Kompeten, yakni aksi perubahan ini dijalankan dengan memperhatikan peningkatan kapasitas yang dilakukan dengan keikutsertaan dalam pelatihan substansi hukum. Sehingga kualitas layanan bisa menjadi lebih baik.



Foto *Action Leader* mengikuti pelatihan penegakan hukum dalam penyelesaian perkara

4. Harmonis, Aksi perubahan ini melibatkan banyak pihak dari latar belakang fungsi yang berbeda yakni Biro Hukum, Diskominfo, Inspektorat, dan Biro Organisasi. Perbedaan pendekatan awal sempat terjadi, namun dapat dijumpai melalui dialog yang terbuka dan saling menghormati. Action Leader menciptakan ruang diskusi yang adil dan tidak mengedepankan ego sektoral.



Foto Rapat Pembahasan Saran dan Masukan dalam pengembangan Layanan Bantuan Hukum

5. Loyal, Seluruh tim menunjukkan loyalitas terhadap tugas dan tanggung jawab meskipun pelaksanaan aksi perubahan berjalan di tengah tugas rutin yang padat. Loyalitas ini bukan semata pada pimpinan, tetapi pada komitmen bersama untuk menciptakan sistem yang lebih baik bagi ASN. Bahkan saat menghadapi hambatan teknis dan kendala jaringan, tim tetap berupaya mencari alternatif solusi tanpa menyerah pada kesulitan yang ada.



6. Adaptif, elama pelaksanaan aksi, terjadi beberapa perubahan teknis di luar rencana awal, seperti penyusunan standar operasional prosedur yang wajib mempedomani Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Tim tidak terpaku pada rencana kerja semula, tetapi cepat beradaptasi dengan menyusun ulang skenario pelaksanaan, menjadwalkan ulang kegiatan uji coba, dan memperbaiki fitur aplikasi dengan cepat.



7. Kolaboratif, Tidak satu pun bagian dari aksi ini dapat diselesaikan secara individual. Keberhasilan pengembangan layanan elektronik ini merupakan hasil kerja bersama tim teknis, tim hukum, tim evaluasi, dan pimpinan instansi. Kolaborasi dibangun sejak awal melalui pembentukan tim lintas bidang yang difasilitasi langsung oleh Action Leader.



C. Membangun jejaring dan Kolaborasi

Dalam implementasi sebuah perubahan organisasi, keberhasilan seringkali tidak hanya ditentukan oleh kekuatan internal atau ketepatan strategi, tetapi juga oleh sejauh mana pemimpin mampu membangun dan mengelola jejaring kerja yang relevan dan berkelanjutan. Pada konteks aksi perubahan ini, jejaring kerja menjadi penghubung penting antara ide, sumber daya, dan dukungan yang dibutuhkan untuk memastikan bahwa layanan bantuan hukum bagi ASN dapat bertransformasi secara sistemik dan operasional. Action Leader menyadari bahwa jejaring kerja bukan sekadar komunikasi antarinstansi, tetapi merupakan fondasi kolaboratif yang memberi legitimasi dan daya dorong bagi transformasi birokrasi.

Jejaring kerja yang dibangun mencakup tiga aspek utama: personal, operasional, dan strategis. Jejaring personal dimanfaatkan oleh Action Leader untuk mengakses berbagai pengalaman dan inspirasi dari rekan lintas bidang, termasuk sesama peserta pelatihan dan mentor. Dari forum informal inilah muncul banyak masukan, termasuk usulan agar sistem pelayanan hukum berbasis digital tidak hanya fokus pada kemudahan input, tetapi juga harus dilengkapi dengan pelacakan status layanan secara transparan. Jejaring ini berperan sebagai ruang refleksi dan pengayaan wawasan yang memperkaya kebijakan aksi dari sisi personal dan profesional.

Sementara itu, jejaring operasional terbentuk secara lebih teknis dalam bentuk kolaborasi antarbagian dalam Biro Hukum serta unit pendukung seperti Diskominfo dan Biro Organisasi. Dalam kerja sama ini, kejelasan peran menjadi hal penting untuk mencegah tumpang tindih tanggung jawab. Action Leader berperan dalam membentuk pola kerja yang terstruktur—siapa melakukan apa, dalam waktu berapa lama, dan bagaimana hasil kerjanya dikonsolidasikan. Hasilnya, meskipun berasal dari latar belakang fungsi yang berbeda, semua pihak dapat bekerja secara sinergis, seperti dalam pengembangan antarmuka layanan digital dan penyesuaian SOP agar sejalan dengan praktik lapangan.

Di sisi lain, jejaring strategis dibentuk dengan pihak-pihak yang memiliki pengaruh terhadap keberlanjutan sistem layanan. Hal ini termasuk hubungan aktif dengan Sekretaris Daerah, Kepala OPD teknis, serta pihak eksternal seperti akademisi dan lembaga pengawas. Melalui pertemuan formal dan informal, Action Leader menyampaikan urgensi penguatan layanan bantuan hukum, khususnya dalam melindungi ASN dari risiko hukum ketika menjalankan tugas kedinasan. Jejaring ini menjadi saluran penting untuk mendapatkan legitimasi kebijakan, komitmen pembiayaan, serta peluang replikasi kebijakan ke unit-unit kerja lainnya di masa depan.

Prinsip timbal balik diterapkan dengan mendorong kolaborasi dua arah antara Biro Hukum dan mitra kerja, di mana setiap bentuk dukungan, baik sumber daya teknis maupun administratif, diberikan tanpa syarat, dengan keyakinan bahwa dukungan tersebut akan kembali dalam bentuk kepercayaan dan dukungan moral terhadap proyek. Praktik ini tampak dalam kerja sama dengan Diskominfo, di mana waktu tambahan yang diberikan untuk uji coba sistem kemudian diimbangi dengan komitmen penyelesaian dokumentasi hukum yang cepat dari Biro Hukum.

Prinsip pertukaran sumber daya menjadi nyata dalam cara Action Leader mengelola keberagaman kapasitas dalam jejaring. Tim hukum membawa kekuatan di sisi substansi regulasi, tim IT unggul dalam integrasi sistem, sementara mitra dari luar memberikan analisis kritis dan pengujian model layanan. Melalui pertukaran ini, masing-masing pihak memperoleh nilai tambah, tanpa kehilangan identitas atau peran spesifiknya. Ini bukan hanya memperkuat hasil kerja, tetapi juga membentuk budaya saling mengisi di antara pihak-pihak yang terlibat.



Foto Action Leader melakukan sharing knowledge dengan Dinas Kominfo dalam usaha membangun layanan bantuan hukum secara elektronik

Prinsip kesamaan pun memainkan peran penting dalam memperkuat kedekatan dan kepercayaan. Action Leader mengedepankan narasi bahwa tujuan akhir layanan ini bukan untuk sekadar menyelesaikan tugas, tetapi untuk melindungi ASN, sebuah misi bersama yang bisa dirasakan oleh seluruh mitra, baik internal maupun eksternal. Kesamaan kepedulian terhadap reformasi birokrasi dan keadilan dalam pelayanan publik menjadi fondasi emosional yang mengikat jejaring ini tetap solid, bahkan dalam kondisi keterbatasan dan tekanan waktu. Lebih jauh, membangun jejaring kerja bukan semata soal teknis komunikasi dan koordinasi, tetapi tentang kemampuan kepemimpinan dalam membangun rasa memiliki dan kesediaan berkontribusi dari para pihak. Action Leader mengambil peran aktif untuk memastikan bahwa setiap anggota jejaring memahami nilai dari aksi ini dan melihat manfaatnya secara langsung. Proses ini tidak instan, tetapi konsistensi dalam menjaga hubungan, memberi ruang partisipasi, dan membagikan hasil kerja membuat jejaring tetap hidup dan produktif.



Foto Action Leader melakukan koordinasi dengan Kepala Biro Organisasi untuk mendapat dukungan moril agar gagasan aksi perubahan yang hendak dicapai dapat terwujud

D. Keterkaitan dengan Mata pelatihan Pilihan

Sebagai bagian dari proses pengembangan kepemimpinan yang berbasis kinerja, Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) memberikan ruang bagi peserta untuk mendalami berbagai mata pelatihan pilihan yang relevan dengan isu strategis di unit kerja masing-masing. Pemilihan materi tidak dilakukan secara acak, melainkan diarahkan untuk memperkuat kompetensi teknis dan kontekstual peserta dalam merancang serta mengimplementasikan aksi perubahan yang bermakna.

Pelaksanaan aksi perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Administrator tidak semata bertujuan untuk menjawab permasalahan organisasi, tetapi juga merupakan media aktualisasi atas kompetensi yang diperoleh selama mengikuti rangkaian proses pembelajaran. Salah satu aspek penting dalam proses ini adalah keterhubungan antara aksi perubahan dengan mata pelatihan pilihan yang telah dipelajari secara mandiri maupun melalui e-learning. Mata pelatihan pilihan tersebut berfungsi sebagai fondasi teoritik sekaligus alat analisis praktis untuk merancang solusi yang kontekstual dan relevan dengan permasalahan di lingkungan kerja.

Dalam konteks aksi perubahan berjudul "*Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi ASN secara Elektronik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*", keterkaitan dengan mata pelatihan sangat kuat. Hal ini tampak pada integrasi nilai-nilai dan prinsip yang diperoleh dari pelatihan *Dasar-Dasar Hak Asasi Manusia* dan *Manajemen Pemerintahan*, yang menjadi bekal dalam membangun layanan yang responsif, adil, dan adaptif terhadap tuntutan birokrasi era digital. Kedua mata pelatihan tersebut tidak hanya memberi landasan normatif dan manajerial dalam menjalankan inovasi, tetapi juga mendorong terwujudnya layanan publik yang berorientasi pada kepastian hukum, efisiensi kerja, serta penghormatan terhadap martabat dan hak setiap ASN.

Tabel 8. Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan dalam Penyusunan Implementasi Aktualisasi Kepemimpinan PKA

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1.	Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi ASN secara Elektronik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	Hak Asasi Manusia	e-learning	<p>HAM sebagai Hak Universal ASN: Aksi ini berakar dari prinsip bahwa setiap ASN memiliki hak atas perlindungan hukum yang merupakan bagian dari hak asasi manusia, terutama saat menghadapi permasalahan hukum dalam pelaksanaan tugas jabatan.</p> <p>Negara sebagai Pelindung HAM: Negara berkewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak setiap warga negara. Pembangunan sistem layanan bantuan hukum secara elektronik menjadi bentuk implementasi dari tanggung jawab negara terhadap pemenuhan HAM ASN.</p> <p>Instrumen HAM sebagai Referensi Kebijakan: Aksi ini juga mengacu pada norma-norma dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM dan konvensi internasional, sebagai dasar penyusunan pedoman teknis dan standar layanan hukum.</p> <p>Biro Hukum sebagai Badan Pelaksana HAM di</p>	LMS

				<p>Daerah: Sebagai bagian dari struktur pemerintahan, Biro Hukum mengambil peran strategis dalam menjamin akses terhadap keadilan, sehingga memperkuat sistem institusional yang berperspektif HAM.</p>	
		<p>Manajemen Pemerintah</p>	<p>e-Learning</p>	<p>Penerapan Fungsi Manajemen : Aksi ini mencerminkan tahapan manajemen yang sistematis, mulai dari perencanaan penguatan regulasi, pengorganisasian kerja sama lintas OPD, pelaksanaan inovasi sistem elektronik, hingga pengawasan dan evaluasi layanan hukum berbasis data.</p> <p>Penguatan Birokrasi Era Digital (Birokrasi 4.0): Sistem bantuan hukum elektronik merupakan bentuk transformasi digital pelayanan publik sesuai dengan tuntutan keterbukaan, akuntabilitas, efisiensi, dan responsif terhadap dinamika masyarakat modern.</p> <p>Kolaborasi Pemerintah Daerah sebagai Kunci Efektivitas: Keterlibatan lintas perangkat daerah</p>	<p>LMS</p>

				<p>dalam mendukung sistem ini sejalan dengan prinsip manajemen pemerintahan yang menekankan pentingnya koordinasi dan sinergi antar kelembagaan dalam rangka meningkatkan daya saing pelayanan publik.</p>	
--	--	--	--	--	--



Foto Action Leader sebagai Narasumber dalam kegiatan Sosialisasi Bisnis dan HAM yang diselenggarakan oleh Kementerian HAM RI

BAB IV

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

a. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi

Salah satu nilai tambah yang paling menonjol adalah terciptanya akses layanan hukum yang lebih mudah, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan ASN. Sebelumnya, konsultasi hukum kerap dianggap sebagai proses birokratis, lambat, dan berbiaya tinggi. Dengan kehadiran sistem elektronik yang diintegrasikan dalam subdomain JDIH, citra layanan hukum berubah menjadi modern, cepat, dan terbuka. Hal ini memperkuat kepercayaan ASN bahwa negara hadir untuk memberikan perlindungan hukum secara profesional dan tepat waktu.

Aksi perubahan ini juga berhasil mendorong pergeseran budaya organisasi dari birokrasi manual ke birokrasi digital. Budaya kerja berbasis teknologi kini mulai terbentuk di lingkungan Biro Hukum dan beberapa OPD mitra, dengan meningkatnya kesiapan ASN dalam memanfaatkan platform daring untuk menyampaikan permasalahan hukumnya. Hal ini menumbuhkan semangat adaptif terhadap perubahan dan memperkuat nilai *responsiveness* serta *proactiveness* dalam pelayanan publik.

Secara kelembagaan, aksi ini memperkuat akuntabilitas dan profesionalisme organisasi. Salah satunya melalui penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum bagi ASN, yang tidak hanya menjadi standar kerja internal, tetapi juga merupakan bentuk komitmen transparansi prosedur layanan hukum. Kejelasan alur pelayanan ini meningkatkan legitimasi biro hukum sebagai institusi penyedia perlindungan hukum, dan sekaligus menjadi instrumen untuk menghindari terjadinya diskriminasi, kesewenang-wenangan, atau kelalaian dalam penanganan perkara ASN.

Kualitas jejaring kerja antarperangkat daerah pun meningkat. Terlayani lebih dari 3 (tiga) OPD yang dijadikan *pilot project* menunjukkan bahwa sistem layanan hukum tidak lagi berjalan secara sektoral, melainkan terintegrasi dan kolaboratif. Pola interaksi

ini mempercepat arus informasi hukum, memperkuat koordinasi kebijakan, dan menumbuhkan semangat kolektif dalam menangani potensi permasalahan hukum ASN. Efek jangka panjang dari kerja sama ini adalah munculnya kepercayaan antarinstansi dan kejelasan peran dalam ekosistem tata kelola pemerintahan yang berintegritas.

Lebih jauh lagi, perubahan ini berkontribusi pada pencapaian indikator tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), terutama dalam dimensi pelayanan publik yang berbasis teknologi. Inisiatif ini relevan dengan semangat reformasi birokrasi dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta mendukung pencapaian misi daerah menuju *smart government*.

Secara kualitatif, implementasi aksi perubahan ini juga menurunkan hambatan psikologis ASN untuk meminta perlindungan hukum. Layanan elektronik yang lebih personal, cepat, dan tidak menimbulkan stigma sosial membuat ASN merasa lebih aman dan terbuka dalam mengadukan persoalan yang dihadapi. Efeknya tidak hanya dirasakan oleh individu ASN, tetapi juga oleh organisasi secara keseluruhan dalam bentuk pengambilan keputusan yang lebih berani dan berbasis hukum.

Dengan demikian, nilai tambah utama dari aksi perubahan ini tidak hanya terletak pada efisiensi anggaran atau percepatan waktu layanan, melainkan pada penguatan sistem hukum internal pemerintahan yang berorientasi pada perlindungan, profesionalisme, dan integritas. Capaian ini menjadi fondasi penting dalam mewujudkan birokrasi yang adaptif, responsif, dan humanis.

Tabel 9. Capaian Aksi Perubahan

AKSI PERUBAHAN	NILAI TAMBAH	KONVERSI
Reduksi waktu pelayanan dari 3–5 hari menjadi 1 hari kerja	Akselerasi pelayanan hukum, meningkatkan kecepatan tanggap organisasi	Produktivitas meningkat ± 66%, waktu ASN & petugas hukum lebih efisien

Penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum ASN	Meningkatkan kepastian prosedur dan akuntabilitas pelayanan	Mengurangi risiko kegagalan layanan hukum dan biaya litigasi tidak terencana
Pembangunan sistem layanan konsultasi hukum elektronik	Layanan hukum bisa diakses oleh ASN secara daring	Potensi efisiensi biaya operasional
Penggunaan sistem elektronik menggantikan layanan tatap muka	100% paperless dan zero biaya perjalanan dinas untuk konsultasi hukum	Proyeksi penghematan ATK, fotokopi, transportasi

Pertama, reduksi waktu pelayanan dari sebelumnya 3–5 hari menjadi hanya 1 hari kerja. Percepatan ini didukung oleh penerapan sistem konsultasi hukum berbasis elektronik yang memotong waktu proses administrasi dan koordinasi manual. Berdasarkan catatan layanan uji coba pada bulan Juli–Agustus 2025, rata-rata penyelesaian permohonan konsultasi hukum tercatat ≤ 24 jam sejak berkas lengkap diterima secara daring. Hal ini menunjukkan peningkatan produktivitas sekitar 66% dibanding metode sebelumnya, sekaligus menghemat waktu kerja ASN dan petugas hukum.

Kedua, penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum ASN telah disahkan melalui Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 180-566-2025. Dokumen ini menjadi acuan baku yang memperjelas tahapan permohonan, verifikasi, penugasan, hingga pelaporan hasil pendampingan hukum. Dengan adanya pedoman ini, risiko terjadinya kegagalan layanan hukum dan biaya litigasi tidak terencana dapat ditekan. Eviden ini dapat dilihat pada dokumen SK Gubernur dan file *SOP Layanan Bantuan Hukum* yang telah diunggah di subdomain JDIH.

Ketiga, pembangunan sistem layanan konsultasi hukum elektronik yang terintegrasi dengan situs resmi JDIH Biro Hukum (<https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id>) memungkinkan ASN mengakses layanan dari lokasi mana pun.

Keempat, penggunaan sistem elektronik menggantikan layanan tatap muka menghasilkan layanan *100% paperless*, sekaligus menghilangkan biaya perjalanan dinas untuk konsultasi hukum. Berdasarkan perhitungan internal, potensi penghematan mencapai rata-rata **Rp1,2 juta per kasus** untuk biaya ATK, fotokopi, dan transportasi..

b. Manfaat Aksi Perubahan

Aksi perubahan yang berfokus pada *Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum bagi ASN secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat* telah memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kualitas kinerja organisasi, khususnya pada Biro Hukum Sekretariat Daerah. Manfaat ini dapat diuraikan berdasarkan capaian jangka pendek serta proyeksi jangka menengah dan panjang yang memperkuat sistem perlindungan hukum dan pelayanan publik berbasis digital.

Manfaat Jangka Pendek (Setelah Implementasi Aksi)

Pada tahap awal implementasi, manfaat aksi perubahan terlihat dari peningkatan kecepatan, aksesibilitas, dan akuntabilitas layanan bantuan hukum. ASN kini dapat mengakses layanan konsultasi hukum secara daring melalui subdomain JDIH Biro Hukum tanpa harus melalui prosedur administratif yang panjang dan tatap muka yang menyulitkan. Hal ini berdampak pada:

- a. Meningkatnya kepuasan ASN terhadap layanan hukum karena cepat, mudah, dan tuntas.
- b. Efisiensi waktu dan biaya pelayanan bagi organisasi dan ASN.
- c. Dokumentasi pelayanan hukum yang lebih tertata, terekam secara digital, dan mudah diakses kembali untuk keperluan pembuktian hukum.
- d. Terbentuknya kesadaran hukum ASN secara lebih luas melalui sosialisasi dan akses digital.

Aksi perubahan berupa Optimalisasi Pemberian Bantuan Hukum bagi ASN secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah memberikan manfaat nyata yang dapat diukur baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Manfaat ini sejalan dengan profil kinerja organisasi sebagaimana diidentifikasi dalam analisis masalah, yaitu peningkatan efektivitas layanan hukum, efisiensi penggunaan sumber daya, serta penguatan akuntabilitas organisasi.

Secara deskriptif, hadirnya layanan bantuan hukum berbasis elektronik mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban administratif manual, serta memperbaiki alur birokrasi yang sebelumnya rumit. Penyusunan SOP layanan memastikan adanya kepastian prosedural, sedangkan kegiatan sosialisasi meningkatkan pemahaman ASN terhadap hak-haknya. Selain itu, uji coba dan evaluasi sistem menghasilkan peningkatan kepercayaan ASN terhadap pemerintah daerah sebagai penyedia layanan perlindungan hukum. Manfaat utama yang dicapai dapat ditegaskan dalam beberapa poin berikut:

1. Efisiensi Sumber Daya
 - a. Waktu layanan konsultasi hukum berkurang dari 3–5 hari menjadi 1 hari kerja (efisiensi $\pm 70\%$).
 - b. Optimalisasi penggunaan SDM, dari 5 staf manual menjadi cukup 3 staf dalam mengelola layanan elektronik (efisiensi SDM $\pm 40\%$).
 - c. Efisiensi anggaran operasional dengan penghematan biaya perjalanan dinas dan administrasi, diperkirakan mencapai Rp150 juta per tahun.
2. Efektivitas Layanan
 - a. Peningkatan jumlah kasus konsultasi hukum yang ditangani, dari 2–3 kasus per bulan menjadi 8–10 kasus per bulan (peningkatan $\pm 300\%$).
 - b. Penyusunan SOP Layanan Bantuan Hukum Elektronik memberikan standar baku pelayanan yang lebih akuntabel.
 - c. ASN lebih memahami hak atas perlindungan hukum melalui kegiatan sosialisasi, ditunjukkan dengan meningkatnya partisipasi ASN dalam uji coba sistem.

3. Dampak Kualitatif
 - a. Meningkatnya kepercayaan ASN terhadap pemerintah daerah, tercermin dari survei kepuasan pengguna dengan nilai 85% menyatakan puas.
 - b. Terwujudnya layanan hukum yang transparan, responsif, dan terdokumentasi dengan baik.
 - c. Peningkatan profesionalitas SDM hukum melalui penguasaan sistem elektronik dan penerapan SOP.

Dengan demikian, manfaat aksi perubahan ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis layanan, melainkan juga menghasilkan dampak strategis berupa peningkatan kualitas kinerja organisasi secara menyeluruh. Transformasi layanan bantuan hukum berbasis elektronik memperkuat prinsip *good governance* melalui layanan yang lebih cepat, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan ASN.

c. Hasil Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Pelaksanaan aksi perubahan dalam bentuk digitalisasi layanan bantuan hukum bagi ASN membawa dampak langsung terhadap sejumlah pihak yang terlibat, baik sebagai pelaksana layanan maupun sebagai penerima manfaat. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyangkut perubahan pola kerja, pemahaman prosedur, serta penyesuaian kompetensi sesuai dengan tuntutan layanan berbasis elektronik.

Pelaksanaan aksi perubahan turut mendorong peningkatan kompetensi baik secara individu maupun kelembagaan. Bagi Action Leader, kompetensi dalam manajemen perubahan, pengambilan keputusan strategis, serta pemanfaatan teknologi informasi meningkat secara signifikan. Hal ini tercermin dari kemampuan

dalam merancang dan mengoperasionalkan sistem layanan bantuan hukum berbasis elektronik secara efektif dan akuntabel.

Di sisi lain, kemampuan komunikasi dan kolaborasi juga berkembang, ditandai dengan sinergi yang lebih baik dengan OPD terkait, seperti Diskominfo dan Inspektorat. Selain itu, keterampilan dalam menyusun regulasi teknis, mengelola data layanan hukum, serta mengembangkan materi sosialisasi digital turut memperkuat peran sebagai agen perubahan.

Secara keseluruhan, pengembangan kompetensi ini telah menghasilkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan bantuan hukum bagi ASN, yang kini lebih cepat diakses, terdokumentasi, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Capaian dan bukti pelaksanaan Aksi Perubahan dapat diakses melalui link :

https://drive.google.com/drive/folders/1OnRmOVNs7jJ6GVEWgj5JQc1R6tXGNjJt?usp=drive_link

Tabel 10. Hasil Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan

Pihak Yang Terdampak	Perubahan Kompetensi Yang dibutuhkan	Pelaksanaan Kompetensi	Hasil Pengembangan Kompetensi	Pengaruhnya terhadap Implementasi Aksi Perubahan	Dokumen
Action Leader	Kepemimpinan kinerja, manajemen perubahan, inovasi layanan digital, komunikasi strategis	Mengikuti seluruh rangkaian Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA),	Mampu mengelola tim lintas unit, membangun koordinasi, dan menjalankan perubahan secara terukur	Meningkatkan kapasitas kepemimpinan dalam mengelola tim, menjalin kolaborasi lintas unit, serta mengawal perubahan hingga tercapai hasil konkret	Foto dan Video
Tim Bagian Bantuan Hukum	Kompetensi teknis hukum digital, penyusunan pendapat hukum berbasis elektronik, penggunaan sistem aplikasi	Bimbingan teknis internal, pendampingan dalam penyusunan SOP dan pengujian dummy sistem, diskusi kasus simulatif	Mampu menginput, menelaah, dan memberi tanggapan hukum berbasis aplikasi	Meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan hukum yang profesional dan terdokumentasi melalui platform elektronik	Foto
Subbagian Tata Usaha	Administrasi layanan berbasis digital, pengelolaan data dan pengarsipan elektronik	Sosialisasi internal dan latihan pengisian serta penyimpanan permohonan digital	Mampu mendokumentasikan layanan secara rapi dan sistematis	Memastikan tertib administrasi layanan hukum elektronik dan mendukung keberlanjutan dokumentasi layanan	Foto
ASN Pengguna Layanan	Literasi hukum kedinasan, pemahaman prosedur layanan hukum elektronik, keterampilan mengakses sistem	Sosialisasi melalui media daring, forum ASN, dan penyebaran materi edukasi hukum	ASN memahami syarat dan alur permohonan serta mampu mengisi formulir elektronik dengan benar	Meningkatkan partisipasi dan ketepatan pengajuan layanan, serta mempercepat respons terhadap permasalahan hukum ASN	Materi sosialisasi, foto kegiatan, tanggapan peserta

d. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Keberlanjutan aksi perubahan menjadi aspek strategis dalam memastikan bahwa inovasi layanan bantuan hukum secara elektronik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak berhenti sebagai proyek sesaat, melainkan menjadi bagian integral dari sistem pelayanan hukum di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Untuk itu, telah dirancang sejumlah langkah keberlanjutan yang mencakup aspek kelembagaan, regulasi, SDM, serta penguatan sistem informasi.

Secara kelembagaan, aksi perubahan ini telah memperoleh legitimasi melalui penetapan Surat Keputusan Gubernur tentang Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik, yang menjadi dasar operasional berkelanjutan. Di samping itu, peran dan tanggung jawab masing-masing unit dalam proses pelayanan telah diintegrasikan ke dalam SOP dan alur kerja internal. Penguatan sumber daya manusia juga dilakukan melalui peningkatan kapasitas tim, agar mampu secara konsisten memberikan layanan berbasis digital. Di sisi lain, pengembangan sistem aplikasi akan terus dilakukan secara bertahap, termasuk uji coba, evaluasi, dan integrasi penuh ke dalam platform JDIIH. Untuk mendukung pemanfaatan yang luas, sosialisasi kepada seluruh OPD dan ASN akan dijadikan agenda rutin, sekaligus disertai evaluasi dan penyempurnaan sistem secara periodik.

Dengan fondasi regulasi yang telah kuat, dukungan pimpinan, dan keterlibatan aktif para pemangku kepentingan, aksi perubahan ini memiliki potensi besar untuk dilanjutkan dan diperluas cakupannya. Ke depan, layanan bantuan hukum elektronik ini diharapkan tidak hanya menjangkau ASN di tingkat provinsi, tetapi juga dapat direplikasi ke pemerintah kabupaten/kota sebagai bagian dari transformasi layanan hukum daerah yang modern, profesional, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

BAB V

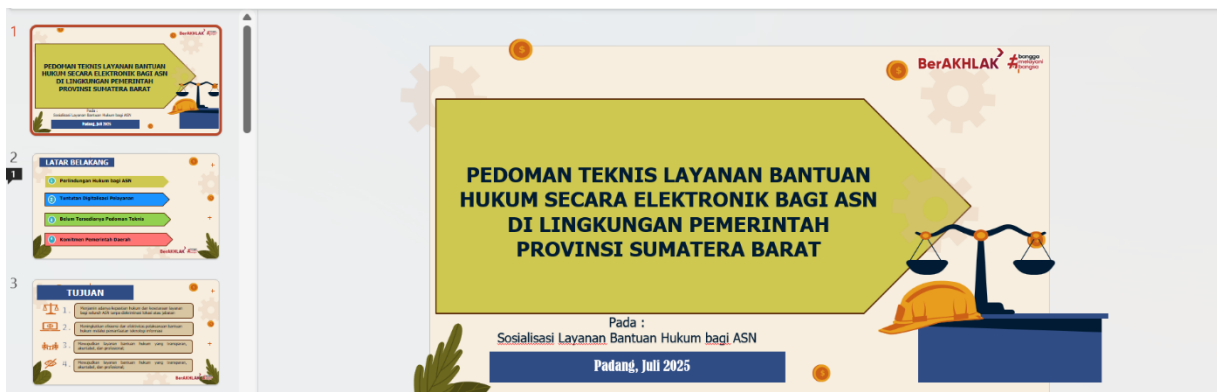
DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan elemen penting dalam memastikan bahwa aksi perubahan dapat diterima, dipahami, dan diadopsi secara luas oleh seluruh pemangku kepentingan. Dalam konteks implementasi layanan bantuan hukum secara elektronik bagi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, strategi komunikasi dirancang tidak hanya untuk menyampaikan informasi teknis tentang sistem layanan, tetapi juga untuk membangun kesadaran, komitmen, dan partisipasi aktif dari ASN serta perangkat daerah.

Langkah-langkah komunikasi yang telah dilakukan antara lain: (1) penyusunan materi sosialisasi dalam bentuk leaflet dan slide presentasi; (2) pemanfaatan media digital JDIH sebagai saluran penyebaran informasi dan media sosial lainnya; (3) komunikasi langsung dengan pejabat struktural dan staf teknis melalui forum internal dan diskusi informal; serta (4) pelibatan ASN pengguna layanan dalam simulasi dan uji coba aplikasi. Strategi ini bertujuan membentuk ekosistem komunikasi yang terbuka, dua arah, dan berkelanjutan, guna memastikan keberhasilan dan keberlanjutan inovasi layanan hukum secara digital.

Gambar 11. Slide Presentasi



Gambar 12. Leaflet Layanan Bantuan Hukum



LAYANAN BANTUAN HUKUM SECARA ELEKTRONIK BAGI ASN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

Mudah * Cepat * Aman

? **APA ITU LAYANAN BANTUAN HUKUM?**
PEMBERIAN BANTUAN HUKUM DALAM BENTUK KONSULTASI HUKUM SECARA ELEKTRONIK (ONLINE) KEPADA ASN YANG MENGHADAPI PERSOALAN HUKUM DALAM MENJALANKAN TUGAS KEDINASANNYA

LAYANAN INI MENCAKUP :

-  **PENDAPAT HUKUM (LEGAL OPINION)**
-  **PENJELASAN TERHADAP PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**
-  **PENJELASAN MEKANISME UPAYA HUKUM**

AKSES LAYANAN MELALUI :
<https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id/web2/home/konsultasi>



DILAYANI SECARA PROFESIONAL DAN DIJAMIN KERAHASIAANNYA

✓ PERSYARATAN UMUM :

- ASN DI LINGKUNGAN PEMPROV SUMBAR
- MENGISI FORMULIR PERMOHONAN
- MENYETUJUI SYARAT DAN KETENTUAN

ALUR PENGAJUAN LAYANAN BANTUAN HUKUM


MENGISI FORMULIR
Masukan data diri dan uraian masalah hukum yang dihadapi

UNGGAH DOKUMEN
Lampirkan dokumen yang dibutuhkan dan berkaitan

KIRIM PERMOHONAN
Centang syarat dan ketentuan lalu kirim (save)

PERHATIAN :
Layanan ini hanya untuk kepentingan kedinasan ASN

KONTAK KAMI :

-  Biro Hukum Setda Provinsi Sumatera Barat
Jl. Sudirman no.51 Padang
-  0751-xxxx
-  surat.rokum@gmail.com
-  www.birohukum.sumbarprov.go.id



B. Keberhasilan Adopsi/ Replikasi Aksi Perubahan

Aksi perubahan ini mendapatkan dukungan langsung dari pimpinan tertinggi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dukungan tersebut disampaikan secara eksplisit oleh Gubernur Sumatera Barat, Wakil Gubernur Sumatera Barat, Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat, Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Sumatera Barat, Plt. Inspektur Provinsi Sumatera Barat, serta Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat.

Mereka menyampaikan apresiasi dan harapan agar aksi perubahan dalam *Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi Aparatur Sipil Negara* ini dapat memperkuat perlindungan hukum bagi ASN, mempercepat pelayanan berbasis digital, meningkatkan akuntabilitas, dan mendorong reformasi birokrasi secara berkelanjutan.

Testimoni dukungan dari para pejabat tersebut dapat diakses melalui tautan berikut:

<https://drive.google.com/drive/folders/1OB-OU2PG8M7yfk3pHNvVHwmuJkwnUMB?usp=sharing>

Gambar 13. Testimoni





BAB VI
PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

Dalam pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Angkatan VI Tahun 2025, maka pelaksanaan pengembangan potensi diri yang dilakukan pada implementasi aksi perubahan difokuskan pada menjaga sub komponen yang telah masuk dalam kualifikasi Istimewa serta mempertahankan dan meningkatkan sub komponen yang masih dalam kualifikasi baik, yang dapat diuraikan pada tabel berikut ini

Tabel 11. Strategi Pengembangan Potensi Diri

Komponen/ Sub Komponen	Strategi Pengembangan Potensi Diri		Dokumen
	Rencana	Proses dan Progres/ Hasil Pelaksanaan	
Integritas	Melibatkan diri secara aktif dalam seluruh proses pelaksanaan aksi perubahan untuk memperkuat nilai tanggung jawab dan komitmen terhadap pencapaian hasil kerja tim.	Terlibat dalam seluruh tahapan aksi, dari perencanaan hingga evaluasi; mampu menjaga konsistensi pelaksanaan kegiatan dan menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu.	Foto kegiatan
Kerjasama	Melakukan koordinasi dengan OPD terkait seperti Diskominfo, BKD, Biro Organisasi, dan Inspektorat; menyusun alur kolaboratif dalam pedoman layanan hukum elektronik.	Terwujud kerja sama lintas perangkat daerah; munculnya dukungan formal dalam bentuk surat dukungan, testimoni video, dan kolaborasi dalam forum sosialisasi bersama.	Foto kegiatan dan dokumen
Mengelola Perubahan	Mengembangkan sistem layanan hukum elektronik yang responsif; menyusun regulasi pendukung berupa pedoman teknis dan surat edaran sebagai instrumen perubahan formal.	Inovasi berhasil diwujudkan melalui sistem layanan bantuan hukum elektronik yang mudah diakses oleh ASN; perubahan didukung oleh regulasi internal dan penguatan kelembagaan.	Foto kegiatan dan dokumen

BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan aksi perubahan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Aksi perubahan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan dan tata kelola pemerintahan. Kesimpulan utama dari pelaksanaan aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi

- a. Layanan berbasis elektronik meningkatkan akses ASN, mempercepat proses konsultasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas.
- b. Sistem digital menyederhanakan alur birokrasi, mengurangi hambatan administratif, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

2. Strategi yang Ditempuh

- a. Pembangunan sistem layanan bantuan hukum elektronik.
- b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman layanan.

3. Dampak Implementasi

- a. Meningkatnya kepercayaan ASN terhadap kebijakan perlindungan hukum.
- b. Terbukanya kanal konsultasi hukum digital yang lebih mudah diakses.
- c. Terbentuknya dasar kebijakan perlindungan hukum ASN yang lebih terstruktur.

4. Area yang Masih Membutuhkan Perbaikan

- a. Perluasan jangkauan sosialisasi ke seluruh perangkat daerah agar pemahaman ASN lebih merata.
- b. Penguatan kapasitas SDM hukum secara berkelanjutan.
- c. Pemeliharaan dan penyempurnaan sistem elektronik secara berkesinambungan.

Dengan demikian, implementasi aksi perubahan ini dapat dinyatakan berhasil, meskipun keberlanjutan manfaatnya sangat bergantung pada konsistensi perbaikan regulasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perubahan budaya organisasi agar perlindungan hukum ASN dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan.

B. Saran/ Rekomendasi

Untuk memastikan keberlanjutan dan penguatan hasil dari aksi perubahan yang telah dilaksanakan, diperlukan sejumlah langkah tindak lanjut yang bersifat strategis dan operasional. Saran/ rekomendasi ini disusun sebagai arahan bagi para pemangku kepentingan agar aksi perubahan tidak berhenti pada tahap implementasi awal, tetapi dapat terus berkembang dan memberi dampak jangka panjang terhadap peningkatan kinerja organisasi. Adapun saran/ rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem secara berkelanjutan dengan melakukan evaluasi periodik, pembaruan fitur layanan, serta perluasan cakupan layanan bantuan hukum agar lebih adaptif terhadap kebutuhan ASN di seluruh perangkat daerah.
2. Penguatan kapasitas SDM dan kelembagaan melalui pelatihan teknis serta pembentukan unit layanan bantuan hukum elektronik secara fungsional di tingkat biro atau perangkat daerah terkait.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026;

Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

LAKIP Biro Hukum Tahun 2024

LAMPIRAN

1. Keputusan Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 180-1021-2025 tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, tanggal 18 Juni 2025.
2. Standar Operasional Prosedur Nomor : 180/1062.2/Hum-2025, tanggal 27 Juni 2025 tentang Prosedur Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik.
3. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 180-363-2025 tentang Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, tanggal 2 Juli 2025.
4. Sosialisasi Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik
5. Implementasi (Uji Coba) Penggunaan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik
6. Evaluasi Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
SEKRETARIAT DAERAH
BIRO HUKUM

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 51, Padang, Sumatera Barat 25112
Telepon (0751) 31458, Laman www.jdih.birohukum.sumbarprov.go.id
Pos-el : biro.hukum@sumbarprov.go.id/surat.rokum@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR 180/1021/Huk-2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KERJA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM
SECARA ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT,

- Menimbang** :
- a. bahwa bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum dari negara dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas kedinasan;
 - b. bahwa dalam rangka optimalisasi pemberian layanan bantuan hukum Aparatur Sipil Negara yang tersangkut permasalahan hukum dalam menjalankan tugas kedinasannya, perlu dibentuk Tim Kerja;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Pembentukan Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5077);
 - 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

3. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
6. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;

9. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Kerja Optimalisasi Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. Mentor/ Penanggung Jawab, bertugas : bertanggung jawab dan memberikan arahan dalam pelaksanaan optimalisasi layanan bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN);
 - b. *Action Leader*/ Koordinator, bertugas : mengoordinasikan seluruh kegiatan Kelompok Kerja dalam optimalisasi layanan bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara (ASN);
 - c. Kelompok Kerja (Pokja) Penyusunan Standar Operasioal Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis, bertugas : bertanggung jawab dalam menyusun Standar Operasional Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis;
 - d. Kelompok Kerja (Pokja) Dokumentasi dan Digitalisasi, bertanggung jawab : melaksanakan Pembangunan dan pengembangan sistem layanan bantuan hukum secara elektronik berbasis pada platform Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum dokumentasi Provinsi Sumatera Barat dan pendokumentasian layanan secara elektronik;
 - e. Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi, bertanggungjawab : melaksanakan layanan bantuan hukum secara elektronik (daring).
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU bertanggung jawab dan menyampaikan laporan kepada Kepala Biro Hukum.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat, DPA Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 18 Juni 2025

KEPALA BIRO HUKUM,

MASHERI YANDA BOY



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang.
2. Yang bersangkutan.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUKUM SEKRETARIAT
 DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
 NOMOR 180 / 1021 / Huk- 2025
 TANGGAL 18 JUNI 2025
 TENTANG
 TIM KERJA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN
 HUKUM SECARA ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL
 NEGARA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
 SUMATERA BARAT

TIM KERJA OPTIMALISASI LAYANAN BANTUAN HUKUM SECARA ELEKTRONIK
 BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
 SUMATERA BARAT

NO	NAMA	JABATAN DALAM KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Masheri Yanda Boy, SH	Kepala Biro	Mentor/Penanggung Jawab
2.	M. Rezha Fahlevie, SH, MH	Kepala Bagian Bantuan Hukum	Action Leader/Koordinator
3.	Sujaswadi, ST, MM	Kasubag Tata Usaha	Pokja Penyusunan Standar Operasioal Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis
4.	Fithria Sari, SE	Penyusun Program, Kegiatan dan Pelaporan	Pokja Penyusunan Standar Operasioal Prosedur/ Pedoman Petunjuk Teknis
5.	Yenni Novarita, SH, MH	Analisis Hukum Ahli Muda	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
6.	Yessi Atmi Sari, SH, MH	Analisis Hukum Ahli Muda	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
7.	Mirawati, SH, MM	Analisis Permasalahan Hukum	Pokja Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
8.	Hari Rizky Satria, SH, MH	Analisis Advokasi Hukum	Kelompok Kerja (Pokja) Layanan Konsultasi
9.	Cofrimal, ST	Pengelola Informasi Produk Hukum	Kelompok Kerja (Pokja) Dokumentasi dan Digitalisasi
10.	Libertinova, SH	Pengadministrasi Umum	Kelompok Kerja (Pokja) Dokumentasi dan Digitalisasi



KEPALA BIRO HUKUM,

MASHERI YANDA BOY



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
BIRO HUKUM**

Nomor SOP : 180/1062/Huk-2025
 Tgl. Pembuatan : 27 Juni 2025
 Tgl. Revisi :
 Tgl. Efektif : 2 Juli 2025
 Disahkan oleh : Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah
 Provinsi Sumatera Barat

 Mashri Yanda Boy, S.H
 NIP. 19700903 199803 1 003

Nama SOP : **Prosedur Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik**

Dasar Hukum :

1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
2. Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah sebagaimana terakhir telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Susunan dan Kedudukan Perangkat Daerah
3. Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kemampuan Teknologi Informasi dan komputer
2. Memiliki kemampuan menyusun legal saran dan pendapat hukum

Keterkaitan :

Peralatan dan Perengkapan :








1. Komputer/Jaringan Internet/Printer
2. Bahan dan literasi hukum

Peringatan :

Penyimpanan :

Identitas Pengguna Layanan bersifat Rahasia

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No.	Kegiatan	Pengguna	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
			Pokja Dokumentasi dan Digitalisasi	Pokja Layanan Hukum	Kepala Bagian	Kelengkapan	Waktu	Output	
									
1	Mengakses portal Layanan Bantuan Hukum pada Platform JDJH					Akun aktif dan koneksi internet	5 menit	Pemintaan masuk	
2	Mengisi formulir dan unggah dokumen					Formulir lengkap, identitas, pokok masalah dan pertanyaan	15 menit	Pemohonan konsultasi	
3	Melakukan Verifikasi kelengkapan permohonan					Formulir dan dokumen pendukung	30 menit	Pertanyaan terverifikasi	
4	Menyusun Rancangan Kajian Substansi hukum					Dokumen Kajian	1 hari	Draft Jawaban Hukum	
5	Memeriksa Rancangan Kajian Substansi hukum					Dokumen Kajian	1 hari	Draft Jawaban Hukum yang disetujui	
6	Menyusun dan Mengunggah Jawaban					Dokumen Kajian	15 menit	Jawaban Hukum yang akan dikirim ke Pemohon	



GUBERNUR SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT
NOMOR 180.363.2025

TENTANG

PEDOMAN TEKNIS LAYANAN BANTUAN HUKUM SECARA ELEKTRONIK BAGI
APARATUR SIPIL NEGARA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
SUMATERA BARAT

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa pemberian bantuan hukum bagi Aparatur Sipil Negara yang menghadapi persoalan hukum dalam pelaksanaan tugas kedinasan merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang perlu dilaksanakan secara professional dan akuntabel;
- b. bahwa dalam rangka menjawab tantangan transformasi digital dan meningkatkan kualitas pelayanan hukum yang responsif, perlu disusun pedoman teknis layanan bantuan hukum secara elektronik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera barat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b , perlu menetapkan Keputusan Gubernur Sumatera Barat tentang Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5077);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

25 JUN 2025

3. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
7. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pengadaan Barang dan Jasa;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dengan uraian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sumatera Barat, DPA Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 2 Juli 2025

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

MAHYELDI

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat di Padang.
2. Inspektur Provinsi Sumatera Barat.
3. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Barat.
4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sumatera Barat.
5. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Barat.
6. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT
NOMOR 180 - 363 - 2025
TANGGAL 2 JULI 2025
TENTANG
PEDOMAN TEKNIS LAYANAN BANTUAN HUKUM SECARA
ELEKTRONIK BAGI APARATUR SIPIL NEGARA DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan profesional memerlukan dukungan sumber daya aparatur yang tidak hanya kompeten, tetapi juga terlindungi secara hukum dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai tulang punggung birokrasi memiliki posisi strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, penyelenggaraan administrasi negara yang akuntabel, serta pelaksanaan kebijakan yang berdampak langsung kepada masyarakat.

Namun demikian, dalam praktik pelaksanaan tugasnya, ASN seringkali berhadapan dengan situasi kompleks yang menimbulkan potensi risiko hukum, baik dalam bentuk gugatan perdata, tuntutan pidana, maupun persoalan administrasi. Risiko-risiko tersebut, meskipun lahir dari pelaksanaan tugas kedinasan, tidak jarang harus dihadapi ASN secara pribadi tanpa pendampingan hukum yang memadai. Ketidaksiapan menghadapi proses hukum ini dapat menimbulkan tekanan psikologis, menurunkan kepercayaan diri dalam mengambil keputusan, serta berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan kehati-hatian dalam menjalankan kewenangan.

Sebagai bentuk kehadiran negara dalam melindungi aparaturnya, maka pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme bantuan hukum yang jelas, terstruktur, dan dapat dijangkau oleh seluruh ASN. Layanan bantuan hukum ini bukan sekadar bentuk pendampingan, tetapi juga merupakan bagian dari penguatan sistem pemerintahan yang bersih, responsif, dan berkeadilan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam pola layanan publik, termasuk dalam aspek bantuan hukum. Kebutuhan akan layanan yang cepat, mudah diakses, terdokumentasi, dan efisien menuntut transformasi dari pola layanan konvensional menjadi berbasis elektronik. Layanan bantuan hukum secara elektronik menjadi jawaban terhadap tantangan aksesibilitas dan efektivitas dalam memberikan perlindungan hukum bagi ASN, terutama bagi mereka yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses fisik terhadap pusat layanan hukum.

Namun demikian, hingga saat ini, pelaksanaan bantuan hukum secara elektronik belum memiliki pedoman teknis yang baku dan terintegrasi. Hal ini menyebabkan adanya ketimpangan dalam pelaksanaan layanan, keraguan dalam prosedur, serta potensi ketidaksesuaian antara pelaksana dan pemohon layanan. Ketiadaan pedoman teknis juga menyulitkan dalam aspek pertanggungjawaban, evaluasi, dan perencanaan anggaran berbasis kinerja.

Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan bantuan hukum kepada ASN sekaligus mendukung kebijakan digitalisasi birokrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, disusunlah Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi Aparatur Sipil Negara. Pedoman ini merupakan instrumen pelaksanaan teknis yang menjadi rujukan operasional dalam penyelenggaraan layanan bantuan hukum secara daring, mulai dari pengajuan permohonan, proses verifikasi, pelaksanaan layanan, hingga dokumentasi dan pelaporan.

Penyusunan Pedoman Teknis Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik ini merupakan bagian dari komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Barat untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada perlindungan hak-hak aparatur negara dan modernisasi pelayanan publik. Pedoman ini tidak sekadar menjadi petunjuk teknis administratif, tetapi menjadi tonggak penting dalam mewujudkan sistem perlindungan hukum yang adaptif, akuntabel, dan menjangkau seluruh lapisan ASN.

Tujuan utama dari pedoman ini adalah memberikan kejelasan dan kepastian prosedural dalam penyelenggaraan bantuan hukum kepada ASN yang menghadapi permasalahan hukum terkait pelaksanaan tugas kedinasan. Di tengah kompleksitas regulasi dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap akuntabilitas birokrasi, ASN dituntut untuk mengambil keputusan secara cepat dan berani. Namun, keberanian tersebut tidak boleh berjalan tanpa perlindungan yang jelas. Dalam konteks inilah, pedoman ini hadir sebagai jaminan bahwa setiap

ASN yang bekerja dengan itikad baik tidak akan dibiarkan menghadapi risiko hukum seorang diri.

Lebih jauh, pedoman ini juga bertujuan untuk membuka akses layanan hukum yang inklusif dan merata melalui kanal elektronik yang efisien dan dapat diandalkan. Penggunaan teknologi menjadi sarana penting dalam menjawab tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya, sehingga ASN di seluruh penjuru wilayah Sumatera Barat. Lebih lanjut Pedoman teknis ini juga bertujuan untuk:

1. Menjamin adanya kepastian hukum dan kesetaraan layanan bagi seluruh ASN tanpa diskriminasi lokasi atau jabatan;
2. Mewujudkan layanan bantuan hukum yang transparan, akuntabel, dan profesional;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan bantuan hukum melalui pemanfaatan teknologi informasi;
4. Mendukung tata kelola pemerintahan yang berbasis data, terstandar, dan terdokumentasi secara elektronik.

Dengan hadirnya pedoman teknis ini, diharapkan seluruh pemangku kepentingan, baik pelaksana maupun pengguna layanan, memiliki pemahaman dan pedoman kerja yang sama dalam memberikan dan mengakses layanan bantuan hukum. Lebih dari itu, pedoman ini juga menjadi bagian integral dari strategi reformasi birokrasi daerah dan kontribusi nyata dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman secara hukum bagi ASN sebagai garda terdepan pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1987 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5077);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

3. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6987);
7. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
9. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;

10. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 29 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

C. Definisi

1. Daerah adalah Provinsi Sumatera Barat
2. Pemerintah Daerah adalah Gubernur sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Gubernur adalah Gubernur Sumatera Barat.
4. Sekretaris daerah Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Gubernur dan DPRD dalam penyelenggaraab urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik adalah pemberian bantuan hukum kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diselenggarakan secara daring berbasis elektronik pada aplikasi web Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.
7. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
8. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan diberikan penghasilan berdasarkan peraturan perundangundangan.
9. Aplikasi Berbasis Web Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum yang disebut Aplikasi Web JDIH adalah sistem aplikasi berbasis web (JDIH) yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarluaskan dokumentasi dan informasi hukum secara elektronik sebagai bagian dari sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada alamat <https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id>
10. Layanan Bantuan Hukum secara elektronik adalah pemberian jasa hukum kepada Pegawai ASN yang sedang menghadapi permasalahan hukum dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi kedinasan dalam bentuk konsultasi hukum di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pada Aplikasi Web JDIH.

11. Pengguna Layanan Bantuan Hukum adalah Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang mengakses, memanfaatkan, dan/atau menerima layanan bantuan hukum melalui Aplikasi Web Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum sesuai dengan ketentuan pedoman ini.
12. Pengelola Layanan Bantuan Hukum adalah pejabat yang ditunjuk pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan, pengelolaan, dan pemeliharaan sistem layanan bantuan hukum secara elektronik, termasuk penerimaan permohonan, verifikasi, dan dokumentasi layanan.

D. Ruang Lingkup

Pedoman teknis ini mengatur ketentuan pelaksanaan layanan bantuan hukum secara elektronik yang diselenggarakan oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Ruang lingkup pedoman ini mencakup:

1. Jenis Layanan Bantuan Hukum adalah layanan konsultasi hukum dalam bentuk pendapat dan saran hukum yang diberikan kepada Pegawai ASN dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas kedinasan;
2. Standar Layanan, yang mencakup standar waktu, standar kelengkapan dokumen, standar mutu, dan kompetensi pelaksana dalam memberikan layanan bantuan hukum secara elektronik.
3. Prosedur Pelayanan, yang meliputi tahapan pengajuan permohonan, verifikasi dan analisis awal, pelaksanaan konsultasi hukum, hingga dokumentasi dan evaluasi layanan;
4. Peran dan Tanggung Jawab, baik dari sisi pengelola layanan (Biro Hukum), ASN sebagai pengguna layanan, serta instansi terkait lainnya dalam mendukung pelaksanaan layanan;

Pedoman ini berlaku untuk seluruh Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang memerlukan layanan bantuan hukum akibat dari pelaksanaan tugas jabatan, serta bagi seluruh pelaksana layanan di bawah koordinasi Biro Hukum.

BAB II

JENIS LAYANAN DAN STANDAR LAYANAN

A. Jenis Layanan

Layanan Bantuan Hukum Secara Elektronik yang diatur dalam pedoman ini terbatas pada Layanan Konsultasi Hukum. Layanan Konsultasi Hukum adalah layanan berupa pemberian informasi, nasihat, atau pendapat hukum oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang menghadapi atau berpotensi menghadapi permasalahan hukum dalam pelaksanaan tugas kedinasan. Layanan Konsultasi Hukum ini merupakan bagian dari bentuk perlindungan hukum preventif yang ditujukan untuk memberikan pemahaman, kejelasan, dan arahan hukum kepada ASN yang mengalami kebingungan, keraguan, atau potensi konflik hukum dalam pelaksanaan tugas jabatannya

Layanan Konsultasi Hukum dilaksanakan melalui sarana elektronik pada Aplikasi Web JDIH untuk menjamin kemudahan akses, efisiensi waktu, dan dokumentasi yang tertelusur secara digital. Layanan konsultasi hukum sebagaimana dimaksud diberikan dalam bentuk:

1. Pemberian pendapat hukum (legal opinion) terhadap isu hukum yang dihadapi ASN terkait pelaksanaan tugas kedinasan;
2. Penjelasan terhadap peraturan perundang-undangan, khususnya dalam penafsiran dan penerapan norma hukum secara administratif dan kelembagaan;
3. Rujukan terhadap mekanisme penyelesaian hukum, apabila permasalahan yang diajukan membutuhkan tindak lanjut di luar ruang lingkup konsultasi.

B. Standar Layanan

Untuk mendukung terselenggaranya layanan bantuan hukum secara elektronik yang efektif dan dapat diakses oleh seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN), diperlukan adanya standar layanan sebagai pedoman pelaksanaan. Standar layanan disusun guna memastikan bahwa proses pemberian layanan berjalan sesuai dengan ketentuan, dilakukan secara profesional, dan memberikan kepastian bagi Pengguna Layanan. Dengan adanya standar layanan, seluruh pelaksana dan pengguna layanan memiliki acuan bersama dalam menjalankan hak dan tanggung jawabnya dalam proses konsultasi hukum secara elektronik.

Standar layanan ini mencakup unsur-unsur mendasar seperti persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, sarana pendukung, kompetensi pelaksana, serta jaminan mutu layanan. Penetapan standar ini bertujuan untuk mendorong penyelenggaraan layanan yang transparan, responsif, dan terukur.

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Layanan		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan memberikan identitas lengkap (nama, NIP, jabatan dan unit kerja, alamat, nomor telepon yang dapat dihubungi/ <i>whatsapp</i>, email) pada form isian pada fitur <i>Konsultasi Hukum</i> pada https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id 2. Menyampaikan permasalahan hukum yang dihadapi pada form yang telah disediakan dan mengunggah dokumen pendukung (jika diperlukan) 3. Mencentang tanda persetujuan setelah membaca syarat dan ketentuan penggunaan layanan. 4. Melakukan <i>Submit</i>.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan mengisi form dan melakukan submit pada Aplikasi Web. 2. Pengelola Layanan melakukan verifikasi terkait dengan kelengkapan dan kebenaran identitas. 3. Pengelola Layanan melakukan penyusunan kajian hukum sebagai bahan pemberian informasi, nasihat, atau pendapat hukum. 4. Memberikan informasi hukum, nasihat hukum (<i>legal advice</i>), atau pendapat hukum (<i>legal opinion</i>). 5. Menjamin kerahasiaan, keamanan dan kenyamanan dalam proses penggunaan layanan bantuan hukum.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Hari Kerja Pukul 08.00 – 15.00 WIB)
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)

5.	Produk Pelayanan	Informasi hukum, nasihat hukum (<i>legal advice</i>), atau pendapat hukum (<i>legal opinion</i>).
6.	Penanganan Pengaduan	Pengaduan, saran dan masukan dapat dilakukan pada kanal pengaduan pada : 1. https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id 2. Email : surat.rokum@gmail.com 3. Instagram : @birohukumsumbar 4. Surat tertulis kepada Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat dengan alamat <i>Jalan Jendral Sudirman No.51 Escape Building Lt. III Kantor Gubernur Sumbar, Padang</i>
Pengelolaan Pelayanan		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
2.	Sarana dan Prasarana	1. Aplikasi Web : https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id 2. Perangkat pengolah data : komputer dan printer dan Fasilitas jaringan internet; 3. Peralatan perkantoran berupa alat tulis.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Analis Hukum 2. Analis Advokasi Hukum 3. Analis Permasalahan hukum

		4. Memiliki kemampuan menggunakan komputer dalam jaringan dan luar jaringan internet. 5. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Pejabat Struktural (Administrator)
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan prima. 2. Sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan	Kerahasiaan identitas Pengguna Layanan.
8.	Evaluasi	Evaluasi kinerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

C. Batasan dan Tanggung Jawab Pengguna Layanan dan Pengelola Layanan

Untuk menjamin efektivitas, kepastian hukum, dan integritas dalam penyelenggaraan layanan konsultasi hukum secara elektronik, perlu ditetapkan batasan dan tanggung jawab yang jelas bagi seluruh pihak yang terlibat, baik sebagai pengguna layanan maupun sebagai pengelola layanan.

Penetapan batasan dan tanggung jawab ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan layanan, memastikan bahwa informasi hukum digunakan secara proporsional dan sesuai kepentingan kedinasan, serta melindungi Biro Hukum dari risiko hukum administratif dan kelembagaan.

Pengguna layanan memiliki kewajiban untuk menyampaikan permohonan dengan itikad baik, berdasarkan permasalahan hukum yang benar-benar timbul dari pelaksanaan tugas, serta menggunakan hasil layanan secara bertanggung jawab. Sementara itu, pengelola layanan berkewajiban memberikan layanan yang profesional, objektif, dan menjaga kerahasiaan data serta dokumen Pengguna.

Dengan adanya pengaturan ini, diharapkan penyelenggaraan layanan bantuan hukum secara elektronik dapat berjalan secara tertib, terstandar, dan akuntabel, serta menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik berbasis hukum dan teknologi informasi.

1. Pengguna Layanan

Pengguna layanan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang mengakses dan memanfaatkan layanan konsultasi hukum secara elektronik.

Tanggung Jawab Pengguna Layanan:

- a. Menyampaikan permohonan layanan dengan itikad baik, secara benar, jujur, dan sesuai dengan fakta hukum yang terjadi dalam pelaksanaan tugas kedinasan;
- b. Menyampaikan informasi, dokumen, dan uraian permasalahan hukum secara lengkap dan tepat sesuai dengan ketentuan dalam pedoman ini;
- c. Menggunakan hasil layanan konsultasi hukum secara bertanggung jawab dan sesuai dengan tujuan penggunaan layanan;
- d. Menjaga kerahasiaan dokumen dan pendapat hukum yang diterima, serta tidak menyebarkan informasi layanan kepada pihak lain tanpa izin tertulis dari Biro Hukum;
- e. Tidak menggunakan hasil layanan sebagai alat pembenaran untuk tindakan melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran disiplin ASN.

Batasan Pengguna Layanan:

- a. Tidak berhak meminta pendampingan atau pembelaan hukum secara litigasi, karena layanan ini dibatasi hanya untuk konsultasi hukum administratif;
- b. Tidak diperbolehkan mengajukan permohonan layanan atas nama orang lain atau pihak di luar instansi tanpa persetujuan tertulis;
- c. Dilarang menggunakan hasil konsultasi hukum untuk kepentingan politik, pembelaan di luar tugas kedinasan, atau kepentingan pribadi.

2. Pengelola Layanan

Pengelola layanan adalah pejabat atau petugas pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang ditugaskan untuk melaksanakan, memproses, dan mendokumentasikan layanan konsultasi hukum secara elektronik.

Tanggung Jawab Pengelola Layanan:

- a. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam pedoman ini;
- b. Melakukan verifikasi dan analisis permohonan secara objektif, transparan, dan profesional;
- c. Menyusun dan menyampaikan pendapat hukum dalam jangka waktu yang telah ditentukan;

- d. Menjaga kerahasiaan data dan informasi hukum yang disampaikan oleh Pengguna;
- e. Melakukan dokumentasi dan pencatatan atas seluruh proses layanan sebagai bentuk akuntabilitas.

Batasan Pengelola Layanan:

- a. Tidak memberikan pendapat hukum di luar ruang lingkup kewenangan dan kompetensi yang ditetapkan;
- b. Tidak diperkenankan memberikan jaminan pembelaan hukum di pengadilan;
- c. Tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan hasil layanan oleh Pengguna;
- d. Tidak berkewajiban memproses permohonan yang tidak memenuhi syarat atau bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

BAB III MEKANISME LAYANAN

Mekanisme layanan merupakan unsur penting dalam menjamin penyelenggaraan layanan konsultasi hukum secara elektronik yang efektif, terstandar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penetapan mekanisme ini bertujuan untuk memberikan kejelasan tata cara bagi pengguna dan pengelola layanan dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan, sejak pengajuan permohonan hingga penyampaian hasil konsultasi dan pendokumentasian.

Melalui mekanisme yang terstruktur, diharapkan proses pelayanan dapat berjalan lebih transparan, responsif, dan akurat, sekaligus mendukung prinsip efisiensi administrasi pemerintahan yang berbasis teknologi informasi. Selain itu, mekanisme ini juga menjadi acuan dalam evaluasi dan pengawasan internal terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Dengan diterapkannya mekanisme layanan secara elektronik, Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat diharapkan dapat lebih mudah mengakses layanan hukum, tanpa terkendala jarak, waktu, dan prosedur manual yang selama ini menjadi hambatan dalam mendapatkan kepastian dan arahan hukum atas permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas kedinasan.

Pelayanan konsultasi hukum secara elektronik diselenggarakan melalui empat tahapan utama, yaitu: pengajuan permohonan, verifikasi, penyusunan pendapat hukum, dan dokumentasi layanan. Setiap tahapan dilaksanakan secara digital melalui laman resmi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat pada alamat: <https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id>.

1. Pengajuan Permohonan

Tahapan pertama dimulai dengan pengajuan permohonan oleh ASN yang memerlukan layanan konsultasi hukum. Permohonan disampaikan secara daring melalui laman resmi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat pada alamat: <https://jdih-birohukum.sumbarprov.go.id>.

Dalam pengisian formulir elektronik, pemohon diwajibkan mencantumkan identitas diri secara lengkap yang meliputi :

- a. nama,
- b. NIP,
- c. jabatan,
- d. unit kerja,
- e. alamat
- f. email aktif, dan
- g. nomor telepon yang dapat dihubungi.

Selain itu, pemohon juga wajib menguraikan permasalahan hukum yang dihadapi secara ringkas dan sistematis, serta melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan. Sebagai bentuk tanggung jawab, pemohon juga diwajibkan menyetujui syarat dan ketentuan layanan dalam formulir serta melakukan submit formulir.

2. Verifikasi Permohonan

Setelah permohonan diterima, petugas pengelola layanan akan melakukan verifikasi administratif dan substansi. Verifikasi mencakup kelengkapan data pemohon, kesesuaian substansi permasalahan dengan ruang lingkup layanan, dan validitas dokumen pendukung. Apabila permohonan tidak memenuhi persyaratan atau berada di luar kewenangan layanan, pengelola akan menyampaikan notifikasi penolakan disertai alasan secara elektronik.

Sebaliknya, apabila permohonan dinyatakan lengkap dan layak untuk ditindaklanjuti, petugas akan meneruskan permohonan kepada pejabat atau analis hukum yang berwenang untuk memberikan tanggapan.

3. Penyusunan dan Penyampaian Pendapat Hukum

Pendapat hukum disusun oleh pejabat fungsional atau pelaksana teknis di Biro Hukum yang memiliki kompetensi di bidang hukum dan memahami substansi persoalan yang diajukan. Penyusunan pendapat hukum didasarkan pada data dan dokumen yang diterima, dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pendapat atau nasihat hukum kemudian disampaikan kepada pemohon melalui:

- a. Sistem layanan elektronik pada laman JDIH;
- b. Atau email resmi yang tercantum dalam formulir permohonan.

BAB IV

EVALUASI DAN PELAPORAN

Evaluasi dan pelaporan merupakan komponen wajib dalam penyelenggaraan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Kegiatan evaluasi dilaksanakan untuk menilai efektivitas pelaksanaan layanan, mengukur capaian kinerja, serta memastikan bahwa seluruh proses layanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam pedoman ini.

Evaluasi dilaksanakan paling lambat tanggal 31 Desember setiap tahunnya oleh Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penilaian dilakukan terhadap seluruh aspek pelaksanaan layanan, yang mencakup:

1. Jumlah dan jenis permohonan yang diterima dan ditindaklanjuti;
2. Kecepatan waktu penyelesaian layanan;
3. Kualitas substansi pendapat hukum yang diberikan;
4. Tingkat kepuasan pengguna layanan;
5. Efektivitas penggunaan sistem layanan elektronik;
6. Hambatan teknis dan substantif yang terjadi selama proses pelayanan.

Seluruh Pelaksana Layanan wajib menyediakan data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan evaluasi. Evaluasi dilakukan berdasarkan data yang terdokumentasi dalam sistem aplikasi layanan bantuan hukum secara elektronik dan melalui instrumen evaluasi yang telah ditetapkan.

Hasil evaluasi disusun dalam bentuk Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Layanan Bantuan Hukum secara Elektronik dan disampaikan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Laporan wajib memuat ringkasan pelaksanaan layanan, analisis kinerja, identifikasi kendala, serta rumusan langkah perbaikan dan pengembangan ke depan.

Seluruh rekomendasi hasil evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh pengelola layanan. Tindak lanjut dituangkan dalam rencana aksi peningkatan layanan yang dilaksanakan dalam periode pelaksanaan berikutnya. Pelaksana layanan yang tidak menindaklanjuti hasil evaluasi akan dikenakan penilaian negatif dalam kinerja unit kerja.

 **MAHYELDI**

GUBERNUR SUMATERA BARAT,