Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial (JAEIS)
Volume 2 Nomor 2; Juli 2023
E-ISSN: 2962-066X

KINERJA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM PROVINSI RIAU

Imam Aprilianto Darmawan

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Indonesia

imamaprilianto93@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penghargaan yang diterima oleh Kanwil Kemenkumham Riau yaitu penghargaan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan juga Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM) dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB), penghargaan ini merupakan penghargaan yang diberikan kepada Kanwil Kemenkumham Riau karena telah berhasil dalam memanfaatkan teknologi publikasi pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan jelas kepada masyarakat. Selanjutnya, penghargaan dari Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) yaitu penghargaan nasional Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (*International Covenant on Civil and Political Rights* (ICCPR) karena Kanwil Kemenkumham Riau dianggap berhasil memberikan bantuan kepada masyarakat kurang mampu dalam hal bantuan hukum dan juga dalam penerapan aplikasi SMART. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk melihat kinerja dari Kanwil Kemenkumham Riau dalam hal pelayanan publik serta kinerja dari pegawai dalam melayani masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi publik, yang menyatakan bahwa produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas adalah cara untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Dalam penelitian ini, wawancara dan dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam metode deskriptif kualitatif. Sedangkan metode *purposive sampling* digunakan untuk teknik pemilihan informan. Sumber triangulasi digunakan oleh para peneliti untuk memvalidasi data. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terkait kinerja kantor dalam melayani masyarakat dapat diketahui bahwa tingkat keefisienan dan keefektifan pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham Riau sudah baik, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kanwil Kemenkumham Riau kepada masyarakat mengalami peningkatan. Sehingga, hal ini dapat dijadikan acuan bahwa kualitas layanan Kanwil Kemenkumham Riau berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Kanwil Kemenkumham Riau.

ABSTRACT

This research is motivated by the awards received by the Regional Office of the Ministry of Law and human rights of Riau province, namely the Corruption-Free Area award (WBK) and also the free clean serving area (WBBM) from the Ministry of Administrative

Reform and Bureaucratic Reform (KEMENPAN-RB), this award is an award given to the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights of Riau province because it has succeeded in utilizing the technology of publication of services that are fast, precise, cheap, and clear to the public. Furthermore, the award from the National Legal Development Agency (BPHN) is the national award of the International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR) because the Regional Office of Riau law and Human Rights is considered successful in providing assistance to the underprivileged in terms of legal assistance and also in the application of SMART applications. Thus, this study aims to see the performance of the Regional Office of Kemenkumham Riau in terms of public services and the performance of employees in serving the community. This study uses the theory of Agus Dwiyanto about the performance of public bureaucracy, which states that productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability are ways to measure the performance of public bureaucracy. In this study, interviews and documentation used as a method of data collection in qualitative descriptive method. While purposive sampling method used for informant selection techniques. Triangulation sources were used by the researchers to validate the data. This study shows the results that related to the performance of the office in serving the community can be seen that the level of efficiency and effectiveness of services performed by the Regional Office of Kemenkumham Riau is good, the index of Community Satisfaction with the services provided by the Regional Office of Kemenkumham Riau to the community has increased. Thus, it can be used as a reference that the quality of service Kemenkumham Riau Regional Office runs well.

Keywords: *Performance, Public Service, Regional Office of Kemenkumham Riau*.

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang melayani masyarakat di era globalisasi, lembaga pemerintah juga harus mampu berubah dan beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan. Pegawai diharapkan untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara profesional, efektif, dan efisien agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Ini memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sangat kompetitif. Produk berkualitas tinggi untuk layanan publik yang jelas memenuhi harapan publik.

Pegawai adalah salah satu alat yang digunakan oleh manajemen pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah, pembangunan, dan pengabdian masyarakat yang mendasar. Sehingga pegawai menjadi sumber daya yang sangat penting. Pegawai harus menampilkan kinerja yang baik dengan menunjukkan perilaku positif serta kemampuan dan produktivitas yang maksimal (Erawati, Darwis, & Nasrullah, 2017). Pegawai harus selalu melayani masyarakat dengan cara terbaik.

Hal ini diperlukan untuk fokus pada peningkatan keterampilan dan profesionalisme pegawai dengan meningkatkan kualitas pegawai. Upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pemerintah merupakan tujuan dari peningkatan kualitas ini. Sumber daya untuk pegawai berkualitas tinggi ini juga berdampak terhadap penyelesaian tugas-tugas pegawai dan juga tanggung jawabnya serta menjalankan fungsinya dengan lebih efektif dan efisien. Kinerja pegawai sangat penting untuk meraih keberhasilan tujuan karena pegawai dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas (Trisnaningsih, 2007).

Karena sudah menjadi kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, maka pemerintah harus mencari solusi terbaik atas permasalahan yang sering dihadapi, termasuk kendala internal yang datang dari dalam instansi itu sendiri dan kendala eksternal yang datang dari masyarakat. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihindari. Pegawai harus selalu melayani masyarakat dengan cara terbaik. Rendahnya tingkat kepuasan pegawai negeri menunjukkan sistem pelayanan yang buruk.

Selain itu, pegawai harus tunduk pada disiplin, karena disiplin tidak diragukan lagi akan memungkinkan pekerjaan yang produktif. Hal ini tentu saja dapat menghasilkan hasil kerja yang berkualitas tinggi sesuai dengan tujuan utama lembaga dan sesuai dengan visi dan misinya dengan kerja yang efektif dan efisien. Tingkat disiplin pegawai dalam organisasi ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Pada tahun 2020, karena Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau dinilai berhasil oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dalam mewujudkan upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) sebagai unit kerja pelayanan berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) pada 21 Desember 2020 lalu, seperti pada gambar berikut:

Gambar 1.1

Penghargaan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Untuk indikator penilaian Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 10 tahun 2019 yang penilaiannya dilakukan pada tahun 2019-2020 sendiri di antaranya adalah: 1. Dianggap sebagai unit yang krusial dan strategis dalam penyediaan pelayanan publik; 2. Mengontrol banyak sumber daya; 3. Memiliki tingkat keberhasilan reformasi birokrasi yang cukup tinggi di dalam unit.

Penghargaan ini merupakan penghargaan yang diberikan kepada Kanwil Kemenkumham Riau dengan maksud dari penghargaan Reformasi Birokrasi (RB) adalah Kanwil Kemenkumham Riau telah berhasil dalam memanfaatkan teknologi dalam publikasi pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan jelas kepada masyarakat.

Pada tahun yang sama, Kanwil Kemenkumham Riau juga meraih prestasi yaitu dalam bantuan hak cipta. Kanwil Kemenkumham Riau mendapatkan prestasi dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan hak cipta, merek, dll. Kanwil Kemenkumham Riau merealisasikan bantuan lebih baik daripada Kanwil

Kemenkumham provinsi lainnya yang juga sama menjalankan program bantuan hak cipta bagi masyarakat ini.

Gambar 1.2

Penghargaan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN)



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Pada tahun 2021, Kanwil Kemenkumham Riau meraih predikat penghargaan nasional Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), karena Kanwil Kemenkumham Riau dianggap berhasil dalam memberikan bantuan hukum bagi masyarakat kurang mampu dan juga dalam penerapan aplikasi SMART. Penilaian dilakukan pada tahun 2019-2021.

Penelitian yang berjudul Kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau difokuskan untuk melihat kinerja Kemenkumham Riau dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat dan diukur menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dam akuntabilitas menurut buku "Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia" dari Agus Dwiyanto.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif itu adalah suatu penelitian dari objek peneliti untuk mengetahui kondisi di lapangan secara langsung (Moleong, 2007). Sumber data yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu data primer dan juga sekunder. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data nya yaitu dengan melakukan (1) Wawancara, penulis melakukan wawancara dengan orang yang mengetahui banyak informasi tentang Kanwil Kemenkumham Riau dan dapat memberikan data dan informasi untuk penulis; (2) Dokumentasi, dengan datang langsung ke Kanwil Kemenkumham Riau dan datang langsung mengumpulkan data melalui bahan-bahan tertulis atau dokumentasi berkaitan dengan objek penelitian.

Pada proses penelitian ini peneliti ingin melihat bagaimana kinerja pegawai Kanwil Kemenkumham Riau. Penelitian ini diawali dengan mencari data awal untuk penyusunan proposal penelitian. Selanjutnya dalam mencari data peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang dinilai mampu untuk memberikan data yang dibutuhkan dan peneliti akan menjelaskan tentang maksud dan tujuan penelitian kepada informan. Setelah itu peneliti akan mengumpulkan data dan dokumen sebagai penunjang penelitian. Teknik pemilihan informan yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan informan merupakan kunci penting dari penelitian ini.

Purposive sampling adalah proses pemilihan informan dengan memilih informan yang dianggap paling memahami apa yang dibutuhkan untuk menjadi sumber data (Moleong, 2007). Unit analisis dalam penelitian ini merupakan lembaga yaitu divisi administrasi Kanwil Kemenkumham Riau. Pada penelitian menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan suatu informasi yang diperoleh oleh peneliti dalam waktu dan alat yang berbeda sehingga dilakukan kembali pengecekan dan perbandingan kepercayaan informasi tersebut Informan triangulasi yang dipilih peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*, juga dikenal sebagai metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Untuk penelitian ini, sampel terdiri dari siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja (*performance*) diartikan sebagai ekspresi keahlian berdasarkan pengetahuan, perilaku, keterampilan, dan motivasi dalam menciptakan sesuatu. Kinerja adalah sesuatu yang dilakukan atau dihasilkan oleh seseorang atau kelompok, termasuk kualitas pekerjaan, ketepatan dan kerapian pekerjaan, penugasan dan bidang pekerjaan, penggunaan dan pemeliharaan peralatan, inisiatif dan kreativitas, disiplin, dan moral. Sedangkan organisasi adalah wadah bagi sekelompok orang yang bekerja sama secara rasional dan metodis di bawah bimbingan atau kendali untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Produktivitas

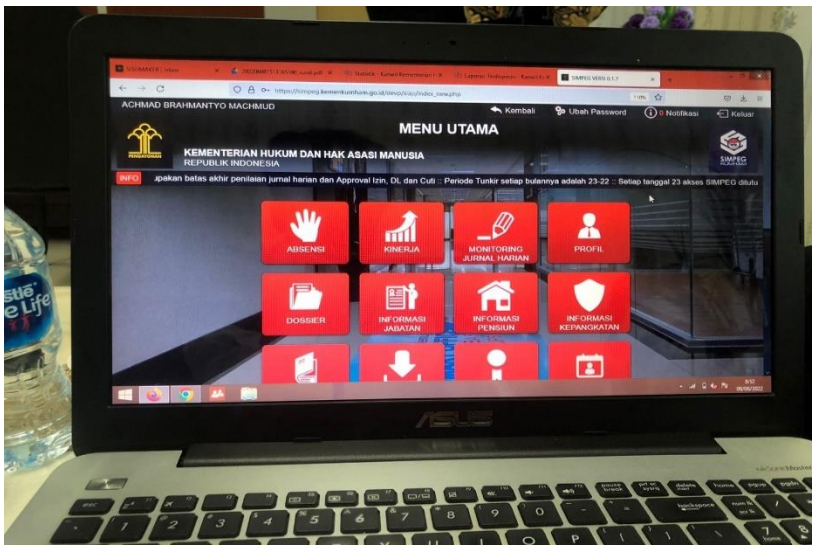
Kinerja organisasi harus selalu berkembang dari sebelumnya. Dengan kinerja yang lebih baik dari sebelumnya, tentu tujuan dari organisasi bisa tercapai secepatnya. Serta dapat menaikkan standar capaian dari sebelumnya. Kebanyakan orang menganggap produktivitas sebagai rasio input terhadap output. Input berkaitan dengan tujuan dari suatu organisasi yaitu Kanwil Kemenkumham Riau, sedangkan output adalah cara wujud pencapaian tujuan seperti pembuatan program dan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Produktivitas dapat diukur dari efisiensi dan efektivitas pelayanan (Dwiyanto, 2006).

Efisiensi

Efisiensi yang diperoleh dari data yang peneliti dapatkan di lapangan yaitu Kanwil Kemenkumham Riau mempunyai Sistem Manajemen Kepegawaian untuk memonitoring kinerja dari para pegawai agar tujuan organisasi dalam pelayanan publik dapat tercapai. Selanjutnya, Kanwil Kemenkumham Riau sudah membuat jaringan sistem dan server khusus yang memudahkan para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam pelayanan publik. Selain itu, Kanwil Kemenkumham Riau juga membuat aturan-aturan dan sistem dalam penerapan disiplin kepada pegawai sehingga para pegawai lebih disiplin lagi dalam melayani masyarakat agar mencapai target yang telah ditetapkan. Berikut adalah tampilan dari sistem aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian pada gambar 3.1:

Gambar 3.1

Sistem Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG)



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

Efektivitas Pelayanan

Produktivitas berdasarkan tingkat keefisienan dan keefektifan pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham Riau sudah dilakukan dengan baik. Hal ini telah sesuai dengan tujuan dari Kanwil Kemenkumham Riau itu sendiri yaitu dengan membuat program dan juga inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sesuai yang tertuang dalam Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020. Jadi, dapat dikatakan bahwa indikator efektivitas pelayanan menurut teori Agus Dwiyanto telah sesuai, hal ini dibuktikan dengan realisasi program dan inovasi yang dibuat untuk pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai target kinerja dalam pelayanan publik.

Produktivitas Kanwil Kemenkumham Riau dalam upaya kinerja organisasi sudah maksimal dalam mengatur internal dari para pegawainya untuk memaksimalkan kinerja para pegawai dalam melayani masyarakat, buktinya berdasarkan adanya efisiensi dan efektivitas pelayanan oleh Kanwil Kemenkumham Riau Berdasarkan teori kinerja birokrasi publik dari Agus Dwiyanto, Kanwil Kemenkumham Riau telah memenuhi indikator efisiensi yaitu internal dan eksternal dalam proses pelayanan dan juga indikator efektivitas pelayanan dengan realisasi program dan inovasi yang dibuat untuk pelayanan kepada masyarakat dalam mencapai target kinerja dalam pelayanan publik. Berikut adalah beberapa program dan aplikasi yang dibuat oleh Kanwil Kemenkumham Riau. Berikut adalah program dan inovasi Kanwil Kemenkumham Riau dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada gambar 3.2:

Gambar 3.2

Tampilan Aplikasi PUSAKA RIAU



Sumber : Aplikasi PUSAKA RIAU, 2022.

Dalam hal pembentukan hukum daerah, Kanwil Kemenkumham Riau juga membuat aplikasi PUSAKA RIAU, dan masyarakat juga bisa ikut memberikan masukan untuk pembentukan hukum daerah melalui aplikasi tersebut sesuai dengan Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020. Berikut adalah tampilan dari aplikasi M-Paspor dari Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM pada gambar 3.3:

Gambar 3.3

Tampilan Aplikasi m-paspor



Sumber: Aplikasi M-Paspor Google Play, 2022.

Kanwil Kemenkumham mempunyai sistem aplikasi dalam melayani masyarakat yaitu m-Paspor yang dapat digunakan masyarakat untuk mengurus kepentingan paspor secara online, cepat, dan mudah. Berikut adalah aplikasi dan layanan dari Kanwil Kemenkumham Riau dalam pelayanan Administrasi Hukum Umum pada gambar 3.4

Gambar 3.4

Tampilan *Website* Administrasi Hukum Umum dan Pelayanan Hukum *Offline*



Sumber : Website ahu.go.id, 2022.



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Kanwil Kemenkumham Riau mempunyai pelayanan secara *online* melalui *website* ahu.go.id yang bisa diakses masyarakat tanpa harus masyarakat datang ke kantor. Apabila masyarakat ingin meminta pelayanan secara *offline* tetap dilayani dan juga Kanwil Kemenkumham Riau telah menyiapkan ruang tempat untuk berdiskusi sesuai dengan Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020. Berikut adalah program layanan yang dibuat oleh Kanwil Kemenkumham Riau yaitu Endilau *Holiday* pada 3.5:

Gambar 3.5

Pelayanan Endilau *Holiday*



Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022.

Kanwil Kemenkumham Riau sebagai instansi penerima penghargaan Reformasi Birokrasi (RB), membuka layanan bernama Endilau *Holiday*. Endilau *Holiday* adalah pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kemenkumham Riau pada saat hari libur. Kanwil Hukum dan HAM Riau memiliki 60 layanan yang tersedia untuk publik dan ASN di lingkungan Kanwil Hukum dan HAM Riau, antara lain layanan hukum dan HAM, layanan administrasi, layanan pemasyarakatan, layanan keimigrasian, layanan informasi dan Pengaduan, dll.

Kualitas Pelayanan

Menurut Agus Dwiyanto (Dwiyanto, 2017), Untuk menjelaskan kinerja organisasi layanan publik, masalah kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting. Ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga publik adalah sumber dari banyak pendapat negatif tentang lembaga-lembaga tersebut. Sebagai hasilnya, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat digunakan sebagai ukuran seberapa baik kinerja lembaga publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas penyedia layanan menghasilkan penilaian proses pelayanan di Kantor Wilayah Kemenkumham Riau. Berdasarkan teori kinerja organisasi Agus Dwiyanto untuk indikator kualitas pelayanan sudah baik. Kanwil Kemenkumham Riau secara konsisten memberikan pelayanan publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1

Indeks Kepuasan Masyarakat 2019-2021

No.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Capaian
1.	Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019	14,2 / 20
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2020	17,6 / 20
3.	Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021	19,6 / 20

Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Responsivitas

Menurut Agus Dwiyanto (Dwiyanto, 2006), responsivitas organisasi adalah kapasitas untuk mengidentifikasi, memprioritaskan, dan mengubah kebutuhan masyarakat menjadi berbagai program layanan. Responsivitas memperkirakan seberapa

baik suatu organisasi menjawab asumsi, keinginan, keinginan, dan permintaan pengguna jasa.

Kemampuan Organisasi Publik Dalam Misi dan Tujuan

Manajemen kritik dan saran Kanwil Kemenkumham Riau merupakan contoh responsivitas organisasi yang menunjukkan kinerja organisasi yang baik melalui responsivitas. Hal ini menunjukkan bahwa Kanwil Kemenkumham Riau menangani umpan balik, keluhan, dan saran masyarakat dengan baik. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan respon organisasi dan kinerjanya. Kemampuan organisasi dan komunitas untuk berkomunikasi secara efektif juga akan mendapat manfaat dari respon ini. Dengan komunikasi interaktif, layanan yang diperoleh akan lebih nyaman dan lebih efektif.

Responsibilitas

Menurut Agus Dwiyanto (Dwiyanto, 2006), apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan kebijakan eksplisit atau implisit organisasi atau dengan prinsip administrasi yang sesuai disebut sebagai tanggung jawab.

Pelaksanaan Kegiatan

Responsibilitas para pegawai di Kanwil Kemenkumham Riau dalam melayani dan melaksanakan kegiatan belum ada pelanggaran terhadap hak dan tanggung jawab yang telah menjadi tanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan kebijakan yang berlaku. Pelayanan antara pihak Kanwil Kemenkumham Riau dengan masyarakat berjalan dengan baik. Ketika ada masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan dan meminta pelayanan, para pegawai sudah menanggapinya dengan baik dan setelah itu pegawai memberi respon dan langkah untuk diikuti oleh masyarakat atas keluhan-keluhan dan permintaan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut Agus Dwiyanto (Dwiyanto, 2006), menjelaskan bahwa ukuran akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik adalah sejauh mana mereka sesuai dengan nilai dan norma eksternal yang ada.

Kebijakan Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat

Akuntabilitas Kanwil Kemenkumham Riau dalam pelayanan publik sudah baik dalam bertanggungjawab terhadap kinerjanya. Akuntabilitas yang berarti pertanggungjawaban sebuah organisasi maka bentuk pertanggungjawaban Kanwil Kemenkumham Riau dalam pelayanan publiknya dalam bentuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan norma yang berlaku kepada masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa nyaman saat meminta pelayanan hukum di Kanwil Kemenkumham Riau. Selain itu, pertanggungjawaban Kanwil Kemenkumham Riau kepada masyarakat

dapat dilihat dari pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai yang dilakukan secara transparan.

PENUTUP

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab atas hak asasi manusia dan urusan hukum. Lembaga pemerintah tidak berorientasi pada keuntungan tetapi berorientasi pada masyarakat. Kanwil Kemenkumham Riau merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berbasis di provinsi tersebut dan melapor kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Berdasarkan kebijakan Menteri Hukum dan HAM serta ketentuan peraturan perundang-undangan, adalah tanggung jawab Kantor Wilayah untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di wilayah Provinsi.

Dalam pelaksanaannya, terkait kinerja kantor dalam melayani masyarakat dapat diketahui bahwa tingkat keefisienan dan keefektifan pelayanan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham Riau sudah dilakukan dengan baik. Hal ini telah sesuai dengan tujuan awal Kanwil Kemenkumham Riau sendiri yakni dengan membuat program dan juga inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sesuai yang tertuang dalam Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020. Selanjutnya, berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kanwil Kemenkumham Riau kepada masyarakat dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Sehingga, hal ini dapat dijadikan acuan bahwa kualitas layanan Kanwil Kemenkumham Riau berjalan dengan baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran yang mana dapat diharapkan dapat menyempurnakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat oleh Kanwil Kemenkumham Riau ialah sebagai berikut: 1. Kanwil Kemenkumham Riau lebih meningkatkan kinerja lembaga dan juga kinerja para pegawai dalam pelayanan hukum sehingga masyarakat dapat merasa tenang dan nyaman ketika meminta pelayanan terkait permintaan pelayanan dan pengaduan masalah yaitu khususnya dalam masalah hukum; 2. Dalam kualitas pelayanan Kanwil Kemenkumham Riau harus dapat mempertahankan kualitas layanan yang sudah terlaksana dan harus mengembangkan pelayanan kepada masyarakat sehingga kualitas layanan hukum menjadi semakin baik dan mendapat nilai serta respon positif dari masyarakat khususnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan hukum; 3. Para Pegawai Kanwil Kemenkumham Riau harus selalu tunduk mengikuti nilai dan norma yang ada dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Sebab organisasi atau lembaga dapat dikatakan berhasil ketika pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, Agus. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.

Effendi, Masri Singarimbun dan Sofian. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3SE.

Gibson. (1977). *Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Hessel, Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.

Ilyas, Y. (1999). *Kinerja: Teori Penilaian Dan Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Imam Gunawan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (1991). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (1997). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.

Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Prabu, Mangkunegara Anwar. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Rivai, Vethzal & Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi, Jilid I Dan II, Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja*. Jakarta: Prenhallindo.

Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, P.Sondang. (1981). *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung.

Siagian, P.Sondang. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.

Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran Dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Erawati, Irma, Muhammad Darwis, and Muh Nasrullah. (2017). "Efektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa." Jurnal Office 3, no. 1: 13.

Novita, Lola. (2014). Kinerja Seksi Pelayanan Kecamatan Panyileukan Kota Bandung

Pangestu, Ajeng Banyu. (2013). Kinerja birokrasi Perusahaan Daerah Air Minum PDAM dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Warga Masyarakat

Trisnaningsih, S. (2007). "Independensi Auditor Dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor." SNA X Makassar.

Widiyawati, Vivin. (2017). Kinerja Organisasi Lembaga Pendidikan SDN Larangan Badung 2 Kecamatan Palengaan Kabupaten Pamekasan

Sri Juni Woro Astuti dan Supriyanto. (2011). "Revitalisasi Sistem Responsibilitas Dan Akuntabilitas Birokrasi." Jurnal Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen Publik Volume 1.