

SKRIPSI
ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT
WILAYAH BEBAS KORUPSI TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAN HAK ASASI MANUSIA (HAM) NUSA
TENGGARRA BARAT

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



Oleh

AMELIA AGUSTIANI
NIM.218110054

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT
WILAYAH BEBAS KORUPSI TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAN HAK ASASI MANUSIA (HAM) NUSA
TENGGARA BARAT**

Oleh ;

AMELIA AGUSTIANI

Untuk memenuhi ujian Skripsi
Pada Tanggal 04 Februari 2022

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Drs. Mustamin H. Idris, M.S.
NIDN. 0031126484

Pembimbing II

M. Rahmatul Burhan, S.I.Kom, MM.
NIDN. 0827068703

Mengetahui,.

Ketua Program Administrasi Publik



Rahmatul Burhan, S.AP., M.AP.

NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT WILAYAH
BEBAS KORUPSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
(HAM) NUSA TENGGARA BARAT

Oleh ;

AMELIA AGUSTIANI
218110054

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 4 Februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Drs. Mustamin H. Idris, M.S.
NIDN : 0031126484

(PU) (.....)

M. Rahmatul Burhan, S. I. Kom, M.M.
NIDN : 0827068703

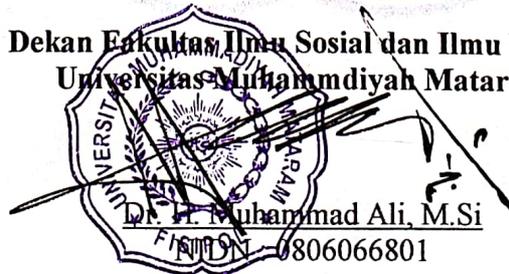
(PP) (.....)

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos, M.Si.
NIDN : 0815118302

(PN) (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN : 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Agustiani

Nim : 218110054

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMIDIYAH MATARAM maupun diperguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 04 Februari 2022

Mahasiswa



Amelia Agustiani
218110054



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Agustiani
NIM : 210110054
Tempat/Tgl Lahir : Moyo, 05 Agustus 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 087 701 674 036
Email : ameliaagustiani66@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Tentang Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nusa Tenggara Barat.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 100%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 23 Februari2022

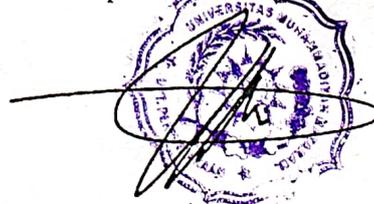
Penulis



Amelia Agustiani
NIM. 210110054

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A. #f
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Agustiani
 NIM : 210110054
 Tempat/Tgl Lahir : Moyo, 5 Agustus 2000
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOL
 No. Hp/Email : 087 70 674 036
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Tentang Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 23 Februari2022
 Penulis



Amelia Agustiani
 NIM. 210110054

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A. ff
 NIDN. 0802048904

MOTTO HIDUP

“BERBUAT BAIKLAH TANPA PERLU ALASAN”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, kepada Ayahandaku tercinta Hasanuddin dan Ibundaku tercinta Majena yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta yang selalu mendoakan anakmu ini, yang selalu mengajarkan arti hidup untuk bangkit dari keterpurukan dan sebagai motivator untukku dalam mengejar masa depan yang lebih cerah, atas doa dan dukungan mereka sehingga aku bisa sampai detik ini. Semoga jerih payah, peluh keringat berbalas surga untuk mu, semoga perjuangan mu mengkuliahkan anak mu sedikit terbalaskan dengan melihat anakmu menggunakan toga wisuda serta senyum dan bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
2. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Mataram yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat RahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nusa Tenggara Barat**” sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi pada program (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Penyusunan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis baik moril dan materil. Maka dengan ketulusan hati, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Drs. Mustamin H. Idris, M.S selaku Dosen Pembimbing I.
5. M. Rahmatul Burhan, S. Ikom., M.M selaku Dosen Pembimbing II.

6. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan moril dan materil bagi penulis.
7. Keluarga besar Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat atas izin penelitian dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga saran dan masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis hargai. Akhir kata penulis menaruh harapan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu alikum warahmatullahi wabarakatuh.

Mataram, Januari 2022

Penulis

ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT WILAYAH BEBAS KORUPSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA (HAM) NUSA TENGGARA BARAT

Amelia Agustiani¹, M. Rahmatul Burhan², Mustamin H. Idris³
Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing Utama³

Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat dengan tujuan untuk mengetahui efektivitas predikat wilayah bebas korupsi terhadap pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif (Interactive Model of Analysis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas predikat wilayah bebas korupsi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat berjalan dengan efektif. Berdasarkan hasil Komponen Hasil yaitu terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat mencapai nilai sangat baik dengan skor 19,40 dari 20 target yang telah ditetapkan, serta terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN dilihat dari hasil survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) mencapai nilai sangat baik dengan skor 14,50 dari 15 target yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat yaitu dari pelaksanaan 6 area perubahan, inovasi BILADU (Mobil Layanan Terpadu), serta peran Kepemimpinan Kepala Kanwil yang selalu menjadi *role model* bagi pegawai. Selanjutnya untuk faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat adalah terbatasnya anggaran dari pemerintah dan adanya pandemi Covid-19 yang sedang terjadi di Indonesia. Oleh karena itulah, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat membuat inovasi-inovasi baru agar pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Wilayah Bebas Korupsi, Efektivitas, Pelayanan Publik

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF A CORRUPTION-FREE
AREA PREDICATE TO IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES IN THE AREA OFFICE OF THE MINISTRY OF LAW AND
HUMAN RIGHTS NUSA TENGGARA WEST**

**Amelia Agustiani¹, M. Rahmatul Burhan², Mustamin H. Idris³
Student¹, Second Consultant², First Consultant³
Program Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences,
Muhammadiyah University of Mataram**

ABSTRACT

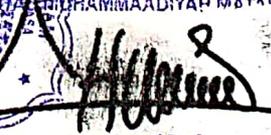
The purpose of this study was to determine the efficiency of the premise of a corruption-free area for public services and the supporting and hindering variables that the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights West Nusa Tenggara faces. This research employs a qualitative approach and a case study approach. Interviews, documentation, and observation were used as data gathering strategies. An interactive model was utilized to analyze the data (Interactive Model of Analysis). The findings of this study show that the premise of a corruption-free area is effective in the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights West Nusa Tenggara. Based on the results of the outcome component, namely the achievement of a very good score in the Community Satisfaction Index (CSI) survey at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights, West Nusa Tenggara. The score is 19.40 out of a total of 20 possible points as evidenced by the Corruption Perception Index (CPI) survey results, which got a very good score of 14.50 out of 15 specified targets, the realization that a government is clean and free of corruption, collusion, and nepotism. The implementation of six areas of change, the BILADU (Integrated Service Car) innovation, and the leadership role of the Regional Office Head, who has always been a role model for employees, are supporting factors in improving the quality of public services at the Ministry of Law and Human Rights Regional Office in West Nusa Tenggara. Furthermore, the government's restricted budget and the Covid-19 pandemic in Indonesia prevent the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights, West Nusa Tenggara, from increasing the quality of public services. As a result, the West Nusa Tenggara Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights innovates to provide effective public services to the community.

Keywords: corruption-free area, Effectiveness, Public Service

xii

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA

REPALA
NPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO HIDUP	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Penelitian.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.5.1. Tujuan Penelitian	8
1.5.2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Kajian Teori	13
2.2.1. Predikat Wilayah Bebas Korupsi	13
2.2.2. Pengertian dan Ruang Lingkup Efektivitas	19
2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5. Informan Penelitian.....	34
3.6. Metode Triangulasi	34
3.7. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	38

4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat.....	38
4.1.2. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.....	40
4.1.3. Visi, Misi, dan Tata Nilai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Bara.....	41
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.....	43
4.1.5. Bidang-Bidang Kerja/ Job Description.....	44
4.2. Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	47
4.2.1. Manajemen Perubahan.....	47
4.2.2. Penataan Tatalaksana.....	52
4.2.3. Penataan Sistem Manajemen SDM.....	55
4.2.4. Penguatan Akuntabilitas.....	59
4.2.5. Penguatan Pengawasan.....	61
4.2.6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	64
4.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	79
4.3.1. Faktor Pendukung.....	79
4.3.2. Faktor Penghambat.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Angka Penindakan Kasus Korupsi.....	2
2.	Kasus Suap	3
3.	Predikat Wilayah Bebas Korupsi	4
4.	Komponen-Komponen.....	15
5.	Lokasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	31
6.	Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB	38
7.	Lapangan Upacara Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	40
8.	Struktur Organisasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	43
9.	Manajemen Perubahan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	49
10.	Inovasi POIN AS (Pojok Inspirasi dan Aspirasi).....	51
11.	SOP Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB.....	52
12.	Pengembangan Pegawai Berbasis Kompetensi	58
13.	Keterlibatan Pimpinan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	59
14.	Inovasi AMPENAN (Aplikasi Manajemen Pengelola Anggaran)	61
15.	Spanduk Laporan Penyimpangan	63
16.	1 Ruang Pengaduan dan Konsultasi Hukum.....	63
17.	Whistle blowing System	64
18.	Budaya Pelayanan Prima Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB....	67
19.	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	68
20.	Survei Indeks Kepuasan Terhadap Petugas	68
21.	Sarana Prasarana Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB.....	70
22.	22 Layanan Terpadu Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	72
23.	23 Inovasi BILLADU (Mobil Pelayanan Terpadu).....	82

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.	Bobot Penilaian IKM Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB.....	75
2.	Bobot Penilaian IPK Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB	77



BAB I

PENDAHULUAN

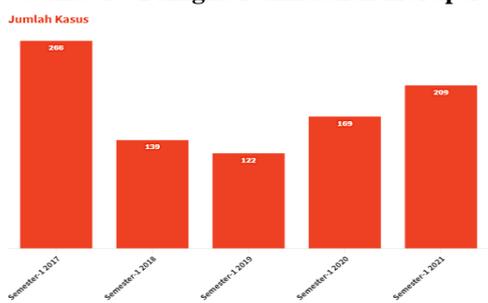
1.1. Latar Belakang

Korupsi yang terjadi pada penyelenggaraan pemerintah disebut menjadi kejahatan yang luar biasa. Kerugian pada perekonomian negara merupakan akibat dari adanya kejahatan korupsi yang seringkali terjadi dalam instansi pemerintah baik pusat maupun daerah. Menurut Klitgaard (2001), korupsi ialah ajakan seorang pejabat politik menggunakan pertimbangan yang tidak semestinya (contohnya suap) dalam melakukan pelanggaran tugas. Tindakan kasus korupsi, suap, serta maladminstrasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh para pemangku kebijakan, yang dimana hal ini dapat menyebabkan pelayanan publik terhadap masyarakat tidak berkualitas.

Pelayanan publik yang baik dapat menghasilkan kualitas dalam pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah dapat berdampak buruk terhadap keberhasilan pelayanan publik. Di Indonesia sendiri selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya terhadap masyarakat, di Indonesia kasus korupsi oleh para pemangku birokrasi selalu terjadi setiap tahunnya. Dilihat pada data Indonesia Corruption Watch (ICW) Penindakan Kasus Korupsi Semester 1 di Tahun 2021, mengalami kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya yang mencapai 209 kasus, jumlah tersebut naik dibandingkan dengan tahun 2020 pada semester yang sama dengan sebesar 169 kasus. Di semester 1 Tahun 2019 terdapat sebanyak 122 kasus, selanjutnya pada semester 1 Tahun 2018 sebanyak 139

kasus. Sedangkan pada semester 1 Tahun 2017 tertinggi sebanyak 266 kasus. Berikut ini data penindakan kasus korupsi di Indonesia selama Semester 1 tahun 2021:

Gambar : 1 Angka Penindakan Korupsi



Sumber: *Indonesia Corruption Watch (ICW)*

Banyaknya praktik korupsi yang terjadi di Indonesia, hal ini mendorong pemerintah untuk lebih giat lagi memberlakukan regulasi baru dengan birokrasi yang salah. Salah satunya adalah pengenalan Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional melalui Prepres No. 81 Tahun 2010, yang dapat difokuskan dan dipertahankan pada upaya reformasi birokrasi.

Untuk menyatakan pencapaian target hasil tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengembangan Zona Integritas Menuju Bebas Korupsi Wilayah dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Instansi Pemerintah. Peraturan ini merupakan perubahan atas Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014.

Salah satu instansi yang sudah menerapkan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi

Manusia Nusa Tenggara Barat. Kanwil Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat telah menerapkan Zona Integritas sejak tahun 2014 dengan tujuan dari pencanangan tersebut yaitu agar prediksi korupsi, kolusi dan nepotisme tidak melekat pada Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat mengalami kasus penerimaan aliran suap pada tahun 2019. Setelah berjalan 5 (lima) tahun dari penerapan zona integritas tersebut, beberapa pejabat dari instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dilaporkan menerima aliran suap terhadap penyalahgunaan izin tinggal Warga Negara Asing (WNA). Aliran suap tersebut masuk ke kantong beberapa pejabat Kanwil Kementerian Hukum dan HAM. Hal tersebut merupakan tindakan yang sangat tidak terpuji, serta tindakan yang menyimpang dari slogan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM itu sendiri yaitu “Melayani dengan hati, No pungli, No gratifikasi, No diskriminasi”.

Gambar : 2 Kasus Suap



Sumber: *news.detik.com*, diakses 12 Oktober 2021

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada satuan kerja yang memenuhi sebagian besar program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya

Manusia, Penguatan Pengawasan dan Penguatan Akuntabilitas Kerja. Pada tanggal 21 Desember 2020 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat meraih predikat WBK dari Kementerian PAN dan RB Republik Indonesia. Dengan adanya penghargaan yang diterima oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum HAM Nusa Tenggara Barat, diharapkan dapat menjadi motivasi atau acuan dari instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

Gambar : 3 Predikat Wilayah Bebas Korupsi



Sumber: Instagram Kemenkuham NTB

Sejak mendapat penghargaan Predikat Wilayah Bebas Korupsi pada tahun 2020, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya karena sebagai bentuk citra instansi yang telah meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi. Hal ini pula dapat dijadikan area percontohan bagi satuan kerja-satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dalam penerapan pelaksanaan reformasi birokrasi khususnya dalam mewujudkan lingkungan pemerintah yang bersih dan bebas KKN dan peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat merupakan acuan bagi suatu negara dapat dikatakan baik termasuk di Indonesia sendiri. Oleh karena itu, pembangunan Zona Integritas dianggap sebagai role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Thoha (1992), bahwa baik buruknya administrasi publik atau pemerintahan dapat dilihat dari seberapa jauh pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. . pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima terhadap masyarakat adalah hal yang sangat penting untuk terus dilakukan dan diperbaharui. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu instansi yang melakukan pelayanan administrasi publik. Apalagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat telah meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi pada tahun 2020 lalu. Namun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat beberapa pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat yang belum maksimal.

Dari pengamatan peneliti setelah melakukan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat, masih terdapat pejabat pemerintah pemberi layanan yang memiliki sikap kurang ramah, pelayanan tidak tepat waktu, serta adanya diskriminasi dalam pelayanan seperti memberi pelayanan pada orang-orang tertentu lebih baik, dan pegawai yang seringkali terdapat tidak berada pada meja layanan.

Berangkat dari permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan efektivitas zona integritas tersebut khususnya efektivitas predikat Wilayah Bebas Korupsi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat. Maka peneliti tertarik mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis tentang Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nusa Tenggara Barat”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari paparan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat telah menerapkan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM sejak tahun 2014.
2. Pejabat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat menerima aliran uang suap tahun 2019.

3. Pada 21 Desember 2020, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat meraih predikat WBK.
4. Pelayanan publik yang kurang maksimal seperti, pelayanan yang kurang ramah, pelayanan yang tidak tepat waktu, dan tindak diskriminasi.

1.3. Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini yaitu, peneliti hanya melakukan penelitian di dalam lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. Peneliti hanya berfokus membahas terkait Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.

1.4. Rumusan Masalah

Merujuk dari latar belakang di atas maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Bara?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat

1.5.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam mengembangkan konsep dan teori tentang administrasi publik khususnya terkait efektivitas predikat wilayah bebas korupsi terhadap pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan masukan bagi instansi sebagai bahan pertimbangan dalam efektivitas predikat wilayah korupsi guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai hal-hal yang berhubungan dengan efektivitas predikat wilayah bebas korupsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Manfaat Akademis

Secara akademis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menyertakan penelitian terdahulu, adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Yopik, tahun 2019 yang berjudul “Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri”. Masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah kinerja kepolisian dalam bidang pelayanan publik belum memuaskan masyarakat seperti yang diharapkan ketika membangun zona integritas. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi zona integritas dalam pelayanan publik polri sudah berjalan, namun belum terlaksana secara sistematis mengikuti buku panduan implementasi ZI. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini adalah diharapkan pada Biro Reformasi Polri segera mendistribusikan dan mensosialisasikan secara merata tentang buku panduan Implementasi ZI.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu terdapat pada teknik pengumpulan data yang dimana dalam penelitian tersebut hanya menggunakan dokumentasi dan observasi, sedangkan dalam penelitian

saya menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah sama-sama menggunakan teknik kualitatif.

2. Penelitian oleh Dora, tahun 2019 yang berjudul “Efektivitas Penilaian Mandiri Evaluasi Menuju Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kementerian Kesehatan dalam Rangka Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi”. Masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah terdapat perbedaan hasil penilaian antara Tim Penilai Internal dan Tim Penilai Nasional. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelaksanaan penilaian mandiri evaluasi menuju WBK/WBBM di Kementerian Kesehatan belum efektif sehingga memerlukan evaluasi serta perbaikan lebih lanjut. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah perlu dilakukannya pembangunan dan penguatan kapabilitas Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (APIP) di lingkungan satuan kerja Kementerian Kesehatan, serta perlu adanya evaluasi dan mentoring secara kesinambungan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya lakukan yaitu terdapat pada teknik pengumpulan data yang dimana dalam penelitian tersebut hanya menggunakan dokumentasi dan wawancara, sedangkan dalam penelitian saya menggunakan teknik pengumpulan data wawancara,

dokumentasi dan observasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama menggunakan jenis kualitatif.

3. Selanjutnya penelitian oleh Julia, dkk tahun 2019 Dengan judul “Implementasi Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang”. Masalah yang ditemukan peneliti adalah ditemukannya permasalahan dalam Lembar Kerja Evaluasi (LKE) Zona Integritas menuju WBK/WBBM di BBWS Pemali Juana yang belum sesuai dengan yang telah ditetapkan, sehingga instansi belum dapat menyandang predikat WBK. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumentasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini adalah kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di BBWS Pemali Juana belum sepenuhnya dapat berjalan optimal, karena hasil indikator belum sesuai dengan yang telah tercantum dalam Permen PAN-RB No.54 Tahun 2014. Rekomendasi faktor penghambat yaitu belum maksimalnya pemahaman pegawai dalam memberikan pelayanan. Rekomendasi dari peneliti adalah agar instansi dapat memperkuat analisis kebutuhan diklat mengenai pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai, serta rutin mengadakan sosialisasi kepada pegawai petingnya capaian kinerja.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu terdapat pada pendekatan penelitian dimana dalam penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif, sedangkan dalam penelitian saya menggunakan pendekatan studi kasus. Persamaan penelitian ini dengan penelitian saya adalah sama-sama menggunakan teknik kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi.

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Predikat Wilayah Bebas Korupsi

Peraturan Menteri Nomor 10 (WBBM) tentang Penguatan Organisasi Nasional dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2019 tentang Pedoman Pengembangan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Ini adalah peringkat yang diberikan kepada Satker oleh Wilayah Bebas Korupsi (WBK), yang memenuhi sebagian besar program manajemen perubahan, kontrak manajemen, kontrak sistem talenta, peningkatan pemantauan, peningkatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas layanan publik. Menerangkan bahwa.

Dalam penetapan zona integritas, diusulkan pimpinan instansi sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), dengan memperhatikan beberapa syarat tertentu, antara lain:

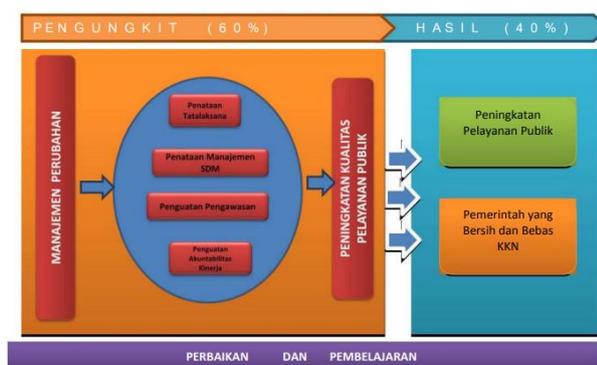
- a. Dianggap sebagai unit yang penting/strategis dalam melakukan pelayanan publik;
- b. Mengelola sumber daya yang cukup besar

- c. Memiliki tingkat keberhasilan Reformasi Birokrasi yang cukup tinggi di unit tersebut.

Proses pemilihan unit kerja yang berpotensi sebagai Zona Integritas dilakukan dengan membentuk kelompok kerja/tim untuk melakukan identifikasi terhadap unit kerja yang berpotensi sebagai unit kerja berpredikat menuju WBK/WBBM oleh pimpinan instansi. Setelah melakukan identifikasi, kelompok kerja/tim mengusulkan unit kerja kepada pimpinan instansi untuk ditetapkan sebagai calon unit kerja berpredikat Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Selanjutnya dilakukan penilaian mandiri (self assessment) oleh Tim Penilai Internal (TPI). Setelah melakukan penilaian, TPI melaporkan kepada Pimpinan instansi tentang unit yang akan diusulkan ke Kementerian sebagai unit kerja berpredikat Menuju WBK/WBBM. Apabila unit kerja yang diusulkan memenuhi syarat sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM, maka langkah selanjutnya adalah penetapan.

Setelah unit kerja yang diusulkan sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM ditetapkan, maka hal yang selanjutnya dilakukan adalah menentukan komponen-komponen yang harus dibangun. Terdapat dua jenis komponen yang harus dibangun dalam unit kerja terpilih, yaitu komponen pengungkit dan komponen hasil. Di bawah ini merupakan gambar yang menunjukkan hubungan masing-masing komponen dan indikator pembangunan komponen.

Gambar : 4 Komponen-Komponen



Sumber: PERMENPAN-RB 10/2019/(WBK/WBBM)

Pada model di atas dapat diuraikan bahwa program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, Penguatan Pengawasan, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik merupakan komponen pengungkit yang diharapkan dapat menghasilkan sasaran pemerintahan yang bersih dan bebas KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Komponen Pengungkit

Komponen pengungkit merupakan komponen yang menjadi faktor penentu pencapaian sasaran hasil pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Terdapat enam komponen pengungkit yaitu:

a. Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (*mind set*), serta budaya kerja (*cultur set*) individu pada unit kerja yang

dibangun, menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan sasaran pembangunan zona integritas. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- Meningkatnya komitmen seluruh jajaran pimpinan dan pegawai unit kerja dalam membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja pada unit kerja yang diusulkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM; dan
- Menurunnya resiko kegagalan yang disebabkan kemungkinan timbulnya resistensi terhadap perubahan.

b. Penataan Tatalaksana

Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai pada masing-masing program adalah:

- Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan di Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan di Zona Integritas menuju WBK/WBBM; dan
- Meningkatkan kinerja di Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

c. Penataan Sistem Manajemen SDM

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada Zona

Integritas Menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- Meningkatkan ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Meningkatnya disiplin SDM aparatur pada masing-masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- Meningkatnya profesional SDM aparatur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

d. Penguatan Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi program ini bertujuan untuk meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- Meningkatnya kinerja instansi pemerintah;
- Meningkatnya akuntabilitas instansi pemerintah.

e. Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN

pada masing-masing instansi pemerintah. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- Meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara oleh masing-masing instansi pemerintah;
- Meningkatnya efektivitas pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintah;
- Meningkatnya status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintahan;
- Menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing instansi pemerintah.

f. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Di samping itu, pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana utama untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- Meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
- Meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standarisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah;
- Meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

2. Komponen Hasil

Dalam pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM, fokus pelaksanaan informasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama yaitu:

- a. Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN
Sasaran terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN diukur dengan menggunakan ukuran:
 - Nilai Persepsi korupsi (survei eksternal); dan
 - Presentase penyelesaian TLHP.
- b. Terwujudnya Peningkatan Pelayanan Publik kepada Masyarakat
Sasaran terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal).

2.2.2. Pengertian dan Ruang Lingkup Efektivitas

Menurut Kurniawan (2005), menjelaskan efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan tugas, fungsi organisasi (kegiatan atau misi program operasional), dll, dan tidak ada tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya. Sebaliknya, menurut Pasolong (2010), efektivitas berasal dari istilah “efek” dan digunakan dalam istilah ini dalam hubungan sebab akibat.

Selanjutnya menurut Emerson (dalam Handayaniingrat, 1996), mengatakan bahwa efektivitas merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan. Jadi apabila

telah dicapai, barulah dapat dikatakan sebagai efektif. Hal tersebut dipertegas kembali oleh Hasibuan (dalam Handayani, 1996), bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit. Senada dengan yang dikemukakan oleh Miller (dalam Handayani, 1996), "*Effectiveness be define as the degree to wihich a social system achive is goals. Effectiveness must be distinguished from efficiency. Efficiency is mainly concerned with goal attainments*", yang artinya efektivitas dimaksudkan sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya.

Dari beberapa definisi efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan tolak ukur untuk dapat mengetahui suatu tujuan atau sasaran dapat tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan. Apabilan suatu tujuam atau sasaran tidak tercapai sesuai dengan yang telah ditentukan maka hal tersebut tidak dapat dikatakan efektif.

Campbell (1989) mengatakan bahwa secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas program dapat dijalankan berdasarkan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas digunakan sebagai tolak ukur dalam membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga untuk dapat

mengetahui dan menentukan keefektifan dan tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektivitas. Menurut Campbell, (1989) terdapat 5 (lima) indikator dalam penilaian efektivitas secara umum adalah sebagai berikut:

a. Keberhasilan program

Efektivitas program dapat dicapai dengan keterampilan operasional untuk melaksanakan program kerja sesuai dengan tujuan yang diberikan. Keberhasilan program dapat diukur dari proses dan mekanisme kegiatan di lapangan.

b. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan dilihat dari pencapaian tujuan dengan berfokus pada hasil. Dengan kata lain, efektivitas dapat dijelaskan dengan seberapa baik hasil kebijakan dan prosedur organisasi Anda memenuhi tujuan tertentu.

c. Kepuasan terhadap program

Kepuasan merupakan ukuran efektivitas yang terkait dengan keberhasilan suatu program yang memenuhi kebutuhan penggunanya. Kepuasan pengguna atas kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, yang dapat menguntungkan institusi.

d. Tingkat *input* dan *output*

Tingkat *input* dan *output* dari efektivitas dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Jika *input* lebih besar dari *output*, maka dapat dikatakan tidak efektif, sebaliknya jika *output* lebih besar dari *input*, maka dapat dikatakan efektif.

e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauh mana organisasi melakukan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini, ini adalah penilaian keseluruhan dengan menggunakan kriteria individu sebanyak mungkin, yang mengarah pada penilaian efektivitas organisasi.

1) Pendekatan Efektivitas

Strawaji, 2009 mengungkapkan bahwa pendekatan efektivitas digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan aktivitas tersebut efektif. Berikut ini terdapat beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

- a. Pendekatan sumber (*source approach*), Pendekatan ini mengukur efektivitas berbagai sumber yang dibutuhkan, berdasarkan keadaan dan keberhasilan institusi dalam memelihara sistem untuk memastikan operasi yang efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori keterbukaan sistem lembaga terhadap lingkungan.
- b. Pendekatan sasaran (*goals approach*), pendekatan ini digunakan untuk mengukur seberapa sukses suatu lembaga dalam mencapai

tujuannya. Pendekatan tujuan menggunakan ukuran efektivitas. Ini dimulai dengan mengidentifikasi tujuan organisasi Anda dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi Anda dalam mencapai tujuan tersebut. Selain itu, faktor waktu pelaksanaan selalu dimasukkan dalam pengukuran efektivitas. Oleh karena itu, efektivitas selalu mencakup waktu pelaksanaan. Jika program tersebut efektif, maka tujuan dapat tercapai tepat waktu.

- c. Pendekatan proses (*proses approach*), yakni pendekatan ini, digunakan untuk efisiensi pembakaran internal. Lembaga yang efisien dapat menjalankan proses internal dengan lancar dan menyesuaikan aktivitas bagian-bagian yang ada. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan, tetapi pada kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan sumber daya lembaga yang mewakili tingkat efisiensi lembaga.

Dari penjelasan pendekatan-pendekatan efektivitas di atas, dapat kita pahami bahwa efektivitas merupakan suatu konsep yang dapat memberikan gambaran keberhasilan dari suatu lembaga atau instansi dalam mencapai berbagai sasarannya.

2) **Kriteria Keberhasilan Efektivitas**

Adapun yang dikemukakan oleh Siagian, (2004) terdapat beberapa kriteria mengenai pencapaian tujuan secara efektif dan efisien sebagai berikut:

- a. Tujuan yang hendak dicapai, maksudnya yaitu agar dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran dengan terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi merupakan jalan yang akan diikuti oleh organisasi dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar lebih terarah sehingga dapat mencapai tujuan dari organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai serta strategi yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Penyusunan program yang tepat, dalam mencapai suatu tujuan perlu adanya perencanaan yang baik dan tepat untuk menjadi pedoman dalam bertindak dan bekerja.
- e. Tersedianya sarana dan prasarana, merupakan salah satu indikator dari efektivitas organisasi yaitu harus mampu bekerja secara produktif.
- f. Pelaksanaan efektif dan efisien, dalam menjalankan suatu program perlunya dilaksanakan secara efektif dan efisien, jika tidak maka suatu organisasi tidak dapat mencapai tujuannya.
- g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, oleh karena itu organisasi dituntut untuk dapat melakukan sistem pengawasan dan pengendalian terhadap para pekerjanya.

Berdasarkan kriteria di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam mencapai suatu tujuan secara efektif atau tidaknya bukan hanya

berlandaskan pada satu kriteria saja, melainkan terhadap tujuh kriteria yang terdiri dari, tujuan yang hendak dicapai, strategi pencapaian tujuan, proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana, pelaksanaan efektif dan efisien serta adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kotler dan Sampara Lukman yang dikutip Sinambela mengungkapkan pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut, Sampara menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan prosedur tetap. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau dari pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan Publik dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam KEPMENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Widodo (2001), pelayanan publik (*public service*), oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur pemerintah Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*walfer state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/ Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakatnya maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan kebijakan dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat sebagai unsur pengguna pelayanan maupun oleh masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna (Subarsono dalam Dwiyanto, 2008).

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator untuk penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Baik buruknya administrasi publik atau pemerintahan dapat dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat (Thoha, 1997).

Menurut Sinambela (2010:6), mengungkapkan terdapat beberapa tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain dengan peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang prima, pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Seperti yang diungkapkan oleh *Patricia Patton*, bahwa layanan sepenuh hati merupakan pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan. Oleh karena itulah, para aparatur layanan dituntut untuk selalu melayani dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena kepuasan masyarakat merupakan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam suatu pelayanan.

Lebih lanjut, Zelthml dan Bitner (1996) seperti dikutip oleh Parasurahman, mengungkapkan dalam menilai kualitas jasa maka ada lima dimensi yang perlu diperhatikan

1. *Tangibel*, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Emphaty*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para aparat untuk membantu para pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Reliability*, adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan, dan memuaskan.
5. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang harus dimiliki oleh aparat dimana harus bebas dari bahasa, resiko dan keragu-raguan.

Untuk itu pemerintah melalui aparat dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat perlu memperhatikan 5 (lima) dimensi di atas yang meliputi: *tangibel*, *emphaty*, *responsiveness*, *realibility*, *assurance*.

2.3. Kerangka Berpikir



Adapun penjelasan dari kerangka berpikir di atas, sebagai berikut:

- a. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu unit kerja yang telah diusulkan sebagai WBK/WBBM sesuai dengan 3 (tiga) syarat yang telah ditetapkan yaitu:

- *Pertama*, dianggap sebagai unit yang penting/strategis dalam melakukan pelayanan publik.
 - *Kedua*, mengelola sumber daya yang cukup besar.
 - *Ketiga*, memiliki tingkat keberhasilan Reformasi Birokrasi yang cukup tinggi di unit tersebut.
- b. Untuk mengukur efektivitas predikat WBK yang telah diraih oleh Kemenkumham NTB yaitu dengan dilihat dari penerapan 6 (enam) area perubahan yang termasuk dalam komponen pengungkit.
- a. Manajemen Perubahan, yang bertujuan untuk mengubah pola pikir serta budaya kerja individu pada unit kerja yang dibangun menjadi lebih baik.
 - b. Penataan Tatalaksana, yang bertujuan untuk meningkatkan efisien dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja.
 - c. Penataan Sistem Manajemen SDM, yang bertujuan untuk meningkatkan profesional SDM.
 - d. Penguatan Akuntabilitas, bertujuan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program.
 - e. Penguatan Pengawasan, bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN.
 - f. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
- c. Enam area perubahan diatas dapat menghasilkan sasaran pemerinah yang bersih dan bebas KKN serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang termasuk dalam komponen hasil.
- d. Oleh karena itulah, untuk mengetahui efektivitas predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Peningkatan Kualitas pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dapat dilihat dari Komponen Hasil.

BAB III

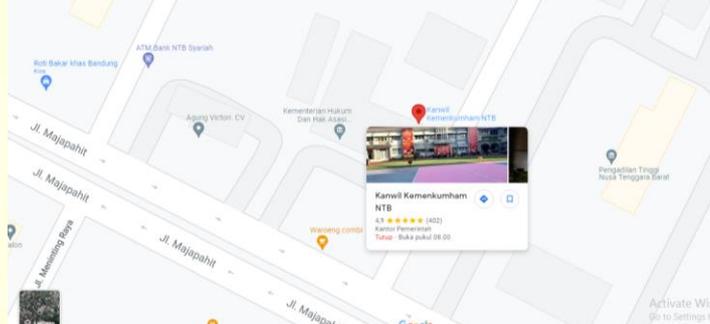
METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut *John Creswell* (dalam Raco, 2010), studi kasus adalah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Teknik Kualitatif menurut Creswell (2008), adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Gambar : 5 Lokasi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB



Sumber: *Google Maps*

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat yang beralamat Jl. Majapahit No.44, Kekalik Jaya, Kec. Sekarbela,

Kota Mataram, NTB. Adapun waktu penelitiannya yaitu dimulai pada awal bulan Desember 2021 hingga bulan Januari 2022.

3.3. Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1) Data primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu menggunakan hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti dari informan yang merupakan sampel dalam penelitian ini. Data wawancara tersebut dapat berupa rekaman atau dicatat oleh peneliti sendiri.

2) Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu menggunakan hasil dari dokumentasi dan observasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Data sekunder dapat berupa foto, video, serta dokumen-dokumen atau arsip yang diperoleh dari instansi yang menjadi data pendukung dalam penelitian ini.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terbuka. Berdasarkan strukturnya wawancara terdiri dari wawancara tertutup dan wawancara terbuka. Wawancara tertutup adalah dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang difokuskan pada topik tertentu, sedangkan wawancara terbuka adalah peneliti memberikan kebebasan dan mendorong subyek untuk berbicara secara luas serta isi

pembicaraan lebih banyak ditentukan oleh subyek (Salim dan Syahrums, 2012).

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen (Hardani 2020). Ada beberapa jenis dokumen yang merupakan data pendukung dalam penelitian, yaitu:

- a) Dokumen pribadi, misalnya buku harian, surat-surat, foto, film, dan rekaman video.
- b) Dokumen resmi, misalnya laporan rapat, usulan peraturan, kebijakan, buletin, daftar pegawai, serta catatan penting dari instansi.

3. Observasi

Observasi adalah teknik perolehan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung gejala-gejala yang diteliti. Itu secara sistematis direncanakan dan dicatat sesuai dengan tujuan penelitian dan diperiksa untuk reliabilitas dan validitas. Observasi sebelumnya telah dilakukan oleh peneliti saat melakukan program Praktik Kerja Lapangan (PKL), observasi lebih lanjut dilakukan saat penelitian. Adapun jenis observasi yang peneliti gunakan adalah observasi

berperan yang dimana peneliti menggali informasi mengenai perilaku dan kondisi lingkungan penelitian menurut kondisi yang sebenarnya.

3.5. Informan Penelitian

Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Patton (1986) *purposive sampling* adalah teknik dalam pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini ada kecenderungan peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Devisi Administrasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat
2. Kepala Bagian Program dan Hubungan Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat
3. Masyarakat pengguna layanan

3.6. Metode Triangulasi

Metode validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Trigulasi adalah metode menggabungkan sumber data yang berbeda untuk memverifikasi kesamaan hasil panelis. Hasilnya dapat mengarah pada pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang dipelajari dari perspektif dan metode yang berbeda (Given, 2008). Menurut Patton (2002), klaim tersebut tidak sepenuhnya benar, karena inti dari

triangulasi adalah untuk mengecek keabsahan data dari berbagai sumber. Faktanya, sumber data yang berbeda dan metode kueri yang berbeda memiliki hasil yang berbeda. Oleh karena itu, alasan penggunaan triangulasi adalah untuk mencari penjelasan yang lebih lengkap tentang fenomena tersebut daripada mengumpulkan data yang sejenis. Selain itu, triangulasi dapat digunakan untuk mengurangi potensi bias dalam satu pengukuran. Prosedur triangulasi dapat mewujudkan keuntungan ini karena biasanya digunakan untuk mengidentifikasi dan memverifikasi berbagai fakta yang dibutuhkan peneliti untuk melaksanakan pertanyaan dan tujuan penelitian. Setelah hasil triangulasi membenarkan hipotesis atau usulan penelitian, maka tercapailah titik akhir penelitian. Pada saat yang sama, triangulasi berfungsi sebagai fitur pembeda ketika hasil secara tak terduga mengungkapkan implikasi yang berbeda di luar harapan peneliti. Situasi ini membantu mendorong peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dapat menghasilkan alternatif penjelasan, keluasan, dan kedalaman yang terkait dengan fenomena tersebut (Lewis & Ritvhie, 2003; Stake, 2010). Oleh karena itu, triangulasi populer untuk meningkatkan reliabilitas dan validitas penelitian. Namun, penggunaan beberapa metode untuk pengumpulan data dan triangulasi yang sedang berlangsung menunjukkan kelemahan utamanya karena memakan waktu dan sumber daya yang mahal yang harus dibayar peneliti. Hal ini membuat para peneliti terus mencari penjelasan lengkap tentang fenomena ini (Patton, 2002; Give, 2008).

Menurut Denzin 1978, (dalam Patton, 2002; Lewis & Ritchie, 2003)

ada 4 (empat) tipe dasar triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Data: merupakan penggunaan berbagai sumber data dalam penelitian.
2. Triangulasi Metodologis: merupakan penggunaan metode yang berbeda untuk menghasilkan data dalam penelitian
3. Teori Triangulasi: merupakan penggunaan berbagai perspektif teoritis untuk mendefinisikan data dalam penelitian
4. Triangulasi Investigator: merupakan penggunaan beberapa peneliti yang berbeda untuk memeriksa dan mengevaluasi interpretasi data dalam penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi data dan triangulasi metodologis. Penerapannya yaitu dimulai ketika peneliti akan mengumpulkan data dari lapangan dengan menggunakan sumber dan teknik yang berbeda. Peneliti juga dapat menafsirkan berbagai fakta dan angka saat membangun penjelasan yang logis terhadap fenomena yang ditemukan di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dengan menggunakan dua jenis triangulasi ini.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif (*Interactic Model of Analysis*). Menurut Miles dan Huberman (1994) menjelaskan bahwa dalam model ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses meringkas, memilih yang paling penting, menerjemahkannya agar lebih mudah dipahami dan dijelaskan dalam tema dan pola yang berbeda. Reduksi data berlangsung selama proses penelitian.

2) Penyajian Data

Data disajikan sebagai sekumpulan informasi terstruktur yang menarik kesimpulan dan memberikan kesempatan untuk mengambil tindakan. Data tersebut dapat ditampilkan dalam bentuk teks deskriptif, grafik, jaringan, dan diagram.

3) Menarik Kesimpulan

Kesimpulan pertama adalah awal dan dapat berubah jika tidak ada bukti yang jelas ditemukan selama fase pengumpulan data. Namun, jika kesimpulan di atas didukung oleh bukti yang valid selama proses pengumpulan data di tempat, kesimpulan yang disajikan dapat dipercaya.