

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan beberapa pembahasan dan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan penulis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektifitas predikat wilayah bebas korupsi (WBK) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat sudah berjalan dengan efektif. Dilihat dari tercapainya Komponen Hasil yaitu:

a) Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat mencapai nilai sangat baik (A) dengan skor 19,40 dari 20 target yang telah ditetapkan.

b) Terwujudnya pemerintah yang bersih dan bebas KKN dilihat dari hasil survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) mencapai nilai sangat baik (A) dengan skor 14,50 dari 15 target yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Faktor pendukung dan Penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat adalah:

a) Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak asasi Manusia Nusa

- b) Tenggara Barat dilihat dari penerapan keenam area perubahan serta inovasi pelayanan seperti BILLADU (Mobil Pelayanan Terpadu). Selain itu juga, faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah peran Kepemimpinan Kepala Kanwil yang selalu menjadi *role model* bagi pegawai.
- c) Faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat adalah terbatasnya anggaran dari pemerintah dan adanya pandemi Covid-19 yang sedang terjadi di Indonesia.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan Efektifitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.

1. Peneliti menyadari bahwa sumber-sumber dan referensi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini masih kurang. Oleh karena itu, diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar lebih memperbanyak lagi sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait dengan permasalahan yang diangkat. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada penelitian ini. Peneliti berharap pada penelitian berikutnya untuk lebih

mengkaji dan mempelajari terkait dengan Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dapat terus mempertahankan penerapan keenam area perubahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mempertahankan Predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di setiap tahunnya dan dapat segera meraih Predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
3. Diharapkan kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dapat membangun inovasi – inovasi baru dan memperbaharainya secara berkala agar peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Adapun faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yaitu sebagai bahan perbaikan agar lebih baik lagi bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat.
4. Diharapkan kepada pemerintah agar memperhatikan anggaran terhadap instansi agar kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

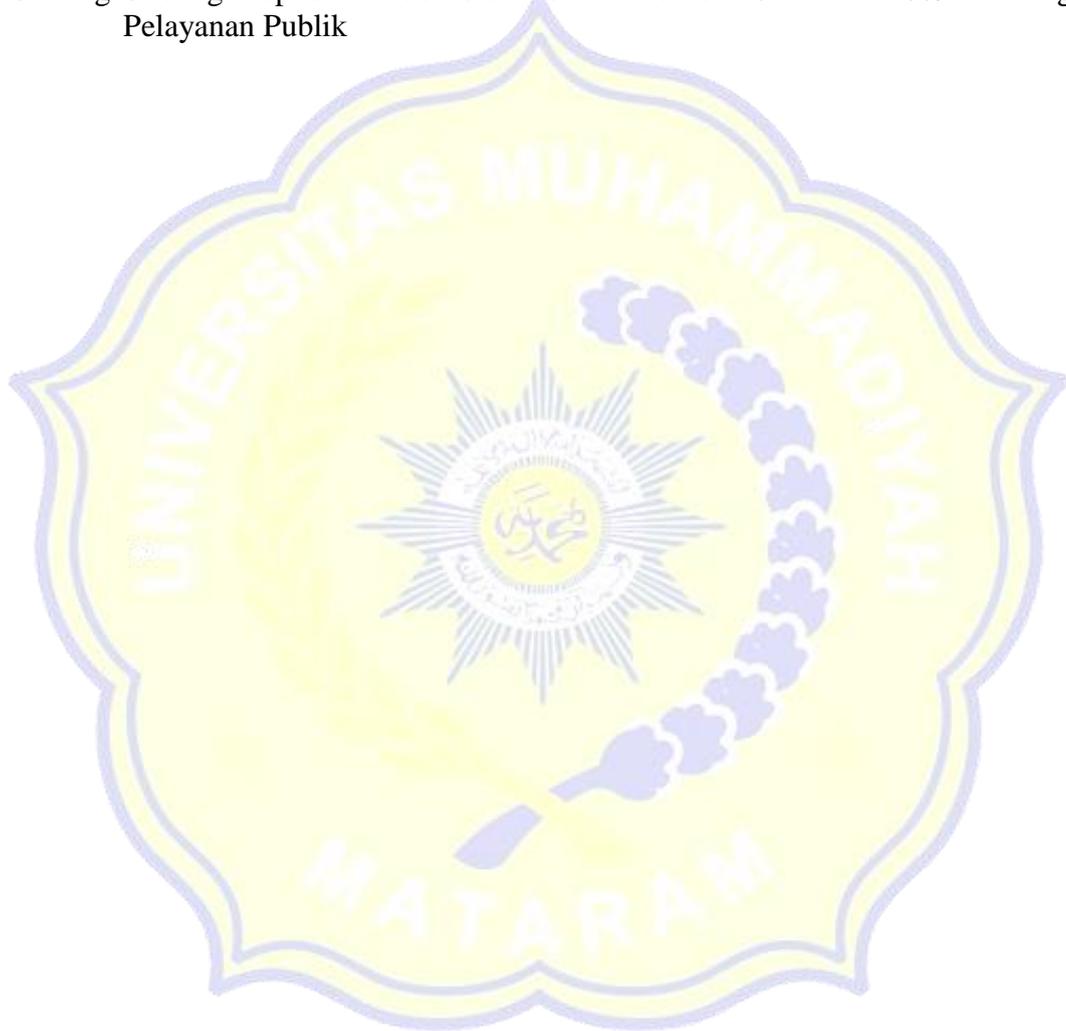
- Lombok Post. (2019). *Suap Ngalir ke Kemenkumham NTB*. Diakses dari <https://lombokpost.jawapos.com/headline/20/09/2019/suap-ngalir-ke-kemenkumham-ntb/> tanggal 4 Oktober 2021 jam 11.17 WITA.
- Campbell. J. P. (1989). *Riset dalam Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Sahat Sinamora. Jakarta: Erlangga.
- Febrianty. (2020). *Manajemen Perubahan Perusahaan Di Era Transformasi Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Gani, Y. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*. Vol. 13. N0o. 02.
- Given, L. M. (2008). *The SAGE Encycloprdia of Qualitative Methods* (Vol. 2). USA: SAGE Encyclopedia.
- Handayani, S. (2006). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Hapsari, Hartuti dan Budi P. P. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Vol. 01. No. 01.
- Holidin, D. (2016). *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- IT, A. (2021). *Wilayah Bebas Korupsi (WBK)*. Diakses dari <http://www.pamarabahan.go.id/en/reformasi-birokrasi/wilayah-bebas-korupsi-wbk.html> tanggal 7 Oktober 2021 jam 23.25 WITA.
- Javier, F. (2021). *ICW: Angka Penindakan Kasus Korupsi Semester 1 2021 Naik Jika Dibandingkan Tahun Sebelumnya*. Diakses dari <https://data.tempo.co/data/1208/icw-angka-penindakan-kasus-korupsi-semester-1-2021-naik-jika-dibandingkan-tahun-sebelumnya> tanggal 3 Oktober 2021 jam 21.35 WITA.
- Keputusan Menteri PAN Tahun 2003 Nomor 63 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Lewis, J, & Ritchie, J. (2003). *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers*. Sage Publications, Landon.

- Makmur. (2008). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Maniagasi, G. (2016). *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*. Kabupaten Jayapura: Balitbangda.
- Marsh, D. & Gerry, S. (2010). *Teori dan Metode Ilmu Politik*. Bandung: Nusa Media.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN))*. Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods (3 ed)*. California. London. New Delhi: SAGE PUBLICATION. International Educational and Profesional Publisher.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Pemerintah
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi Nasional
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif (Jennis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta:PT.Grasindo.
- Riswanto, N. A. (2020). *Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi dan Bersih Melayani (WBBM) di KPKNL Pamekasan*. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12980/Zona-Integritas-menusju-Wilayah-Bebas-dari-Korupsi-WBK-dan-Wilayah-Birokrasi-dan-Bersih-Melayani-WBBM-di-KPKNL-Pamekasan.html> tanggal 7 Oktober 2021 jam 23.22 WITA.
- Salim & Syahrudin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Santosa, P. (2012). *Administrasi Publik (Teor dan Aplikasi Good Governance)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suhardi, D. (2013). *Kumpulan Teori Efektivitas*. Diakses dari <https://id.scribd.com/document/130877603/Kumpulan-Teori-Efektivitas> tanggal 8 Oktober 2021 jam 12.29 WITA.

Sulistiadi, D. W. (2019). Efektivitas Penilaian Mandiri Evaluasi Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Kementerian Kesehatan Dalam Rangka Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*. Vol. 08, No. 03.

Suyanto, B. & Sutinah. (2008). *Metode Penelittian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada Media Group.

Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik





LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

I. Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat

PEDOMAN WAWANCARA ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT WILAYAH BEBAS KORUPSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM NUSA TENGGARA BARAT

Pedoman ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas predikat wilayah korupsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. Adapun aspek yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

Pertanyaan

1. Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam mengubah mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja individu yang telah dibangun menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan?
2. Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas agar lebih efisien dan efektif?
3. Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada penataan sistem manajemen SDM?
4. Bagaimana strategi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi?

5. Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN di lingkungan instansi?
6. Apa strategi yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan untuk membangun kepercayaan masyarakat?
7. Apa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?
8. Apa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?

II. Masyarakat

PEDOMAN WAWANCARA ANALISIS TENTANG EFEKTIVITAS PREDIKAT WILAYAH BEBAS KORUPSI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM NUSA TENGGARA BARAT

Pedoman ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas predikat wilayah korupsi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. Adapun aspek yang diwawancarai adalah sebagai berikut:

Pertanyaan

1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?

2. Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang terdapat di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?
3. Apakah anda melakukan survei kepuasan terhadap pegawai dan survei kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?
4. Apakah menurut anda terdapat penyimpangan atau diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?
5. Bagaimana menurut anda kemampuan para pegawai yang melayani, apakah pegawai telah ditempatkan sesuai kompetensi?
6. Apakah SOP pelayanan yang telah ditetapkan bersifat terbuka untuk anda?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

1. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat

Nama : Saefur Rochim, S.H., M.H.

Umur : 46

Pekerjaan : PNS

Jabatan : Kepala Devisi Administrasi Kantor Wilayah Kementerian

Hukum dan HAM NTB

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	<p>Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam mengubah mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja individu yang telah dibangun menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan?</p>	<p>Pertama yaitu tentunya melakukan pencanangan/ deklarasi zona integritas oleh seluruh jajaran Kanwil Kemenkumham NTB. Kedua, membentuk tim kerja dalam pembangunan zona integritas yang dilakukan melalui mekanisme asisment. Ketiga, yaitu menjadikan Pimpinan atau Kepala Kanwil sebagai role model untuk menjadi contoh serta penggerak bagi seluruh jajaran di Kanwil Kemenkumham yang berpusat di NTB ini dalam rangka meningkatkan integritas seluruh jajaran untuk peningkatan pelayanan publik. Selanjutnya yaitu membentuk agen perubahan, jadi teman-teman yang dianggap atau bisa menjadi katalis, pengantar, dan penggerak untuk peningkatan pelayanan publik sehingga Kanwil dapat melaksanakan tugas dan fungsi secara optimal.</p>
2.	<p>Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas agar lebih efisien dan efektif?</p>	<p>Seluruh mekanisme pekerjaan sudah ada SOP-nya, SOP dibuat agar ada kepastian setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang terstandar, tetapi tentunya setiap hari Kanwil Kemenkumham selalu memikirkan layanan yang telah dilakukan sudah efektif atau tidak, dan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat atau tidak sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. SOP dalam meningkatkan pelayanan selalu dievaluasi secara berkala, serta selalu melibatkan masyarakat dalam rangka efektivitas pelaksanaan SOP untuk pelayanan masyarakat.</p>
3.	<p>Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan profesionalisme SDM</p>	<p>Pertama, yang dilakukan yaitu menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensi, terdapat juga Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang dimana hal tersebut untuk</p>

	<p>aparatur pada penataan sistem manajemen SDM?</p>	<p>menjadi pertimbangan dalam menempatkan pegawai sesuai kompetensi. Selain itu, adanya kesempatan peningkatan kompetensi, yaitu mengikuti pelatihan maupun pendidikan yang telah ditetapkan dari pusat. Selain itu juga adanya keterbatasan anggaran di Kanwil Kemenkumham NTB yaitu Corporate University. Selanjutnya adanya rutasi dan mutasi dalam rangka peningkatan kapasitas pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya</p>
4.	<p>Bagaimana strategi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi?</p>	<p>Dalam penguatan akuntabilitas itu sendiri terdapat dua indikator yaitu keterlibatan pimpinan dan pengelolaan akuntabilitas kinerja. Pertama, dimana pimpinan kami sebagai role model itu selalu terlibat disetiap kegiatan, dalam penyusunan anggaran, susunan perencanaan kegiatan, perencanaan program, sampai dengan evaluasi dimana pimpinan terlibat langsung disetiap kegiatan</p>
5.	<p>Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN di lingkungan instansi?</p>	<p>Penerapan Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP), terdapat SATOPATNAL (Satuan Operasional Kepatuhan Internal), mengundang BPKP, irjen, dalam rangka peningkatan maturitas pada kanwil yang merupakan usaha yang dilakukan untuk pengawasan. Terdapat Whistle Blowing System (WBS) yang juga diterapkan di Kanwil Kemenkumham ini, dimana tujuannya yaitu untuk memberi kesempatan pada para pegawai untuk mengoreksi, saling mengawasi, dan mengingatkan. Terdapat juga Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) yang telah dibentuk.</p>
6.	<p>Apa strategi yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan untuk membangun</p>	<p>Ada standar pelayanan yaitu bagian dari peningkatan pelayanan publik dimana terdapat keterlibatan pelanggan (masyarakat) agar pelayanan lebih efektif, budaya pelayanan prima terkait internalisasi kepada pegawai</p>

	kepercayaan masyarakat?	agar terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan (masyarakat). Budaya pelayanan prima terus disampaikan kepada para pegawai disaat pertemuan. Selain itu juga kanwil ada survei dalam rangka peningkatan pelayanan publik yaitu, survei kepuasan pelanggan dan survei integritas pegawai, serta fasilitas-fasilitas yang disediakan adalah dalam rangka peningkatan pelayanan publik.
7.	Apa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Untuk faktor pendukungnya sendiri yaitu dari penerapan ke-6 area perubahan tersebut sudah cukup menjadi standar, seluruh instansi pemerintah yang menjalankan 6 area perubahan tersebut dengan baik maka kualitas pelayanannya terhadap masyarakat sudah sangat baik
8.	Apa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Pertama, biasanya pada instansi pemerintah itu adalah anggaran, tetapi dengan keterbatasan anggaran itu pada zaman sekarang itu dengan membangun inovasi-inovasi. Salah satunya yaitu inovasi aplikasi "AMPENAN" seharusnya adalah monitoring kepada daerah supaya menjamin teman-teman melaksanakan anggarannya itu secara akuntabel, cuman dengan keterbatasan anggaran, dengan adanya pandemi covid-19, dan pembatasan sosial, kita tidak bisa datang kesana berkumpul seperti sebelumnya, sehingga dengan aplikasi itu dapat termonitor. Oleh karena itu inovasi-inovasi itu dituntun kepada seluruh kementerian dan lembaga untuk tetap bisa memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan keterbatasan anggaran.

Nama : I Gede Sandi Gunasta, S.H., M.H.

Umur : 43

Pekerjaan : PNS

Jabatan : Kepala Bagian Program dan Hubungan Masyarakat Kantor

Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam mengubah mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja individu yang telah dibangun menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan?	Salah satu contoh inovasi yang dibuat Kanwil yaitu adanya "POIN AS" (Pojok Inspirasi dan Aspirasi), pada tempat inilah pimpinan besersama para pegawai maupun secara perorangan yang ingin menyampaikan aspirasinya akan didiskusikan disini.
2.	Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas agar lebih efisien dan efektif?	SOP ini bersifat terbuka untuk masyarakat, sehingga jika terdapat keluhan dari masyarakat terkait SOP yang telah berlaku maka SOP tersebut dapat diubah sesuai dengan saran serta masukan dari masyarakat (pelanggan).
3.	Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada penataan sistem manajemen SDM?	Untuk diklat itu sendiri ada dua macam yaitu, diklat klasikal dan non-klasikal. Diklat klasikal yaitu dimana pegawai hadir langsung dalam kelas, tetap dilakukan namun dalam diklat-diklat tertentu. Sedangkan, non-diklat yaitu melalui daring dan juga E-learning.
4.	Bagaimana strategi Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi?	Terkait dengan pengelolaan akuntabilitas kinerja disamping sistem dari kementerian keuangan yang digunakan. Kanwil Kemenkumham juga mempunyai inovasi-inovasi yang dibangun berupa AMPENAN (Analisis Manajemen Pengelolaan

		Anggaran) yang merupakan salah satu contoh dari upaya Kanwil dalam rangka menjamin akuntabilitas kinerja. AMPENAN merupakan aplikasi manajemen pengelolaan kegiatan dan anggaran yang dimulai dari penyusunan, pelaksanaan, evaluasi, monitoring, serta pelaporan, itu semua dikemas dalam suatu sistem aplikasi sehingga dapat termonitor oleh pimpinan.
5.	Apa yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan bebas KKN di lingkungan instansi?	Terdapat Whistle Blowing System (WBS) yang juga diterapkan di Kanwil Kemenkumham ini, dimana tujuannya yaitu untuk memberi kesempatan pada para pegawai untuk mengoreksi, saling mengawasi, dan mengingatkan. Terdapat juga Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) yang telah dibentuk.
6.	Apa strategi yang dilakukan Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan untuk membangun kepercayaan masyarakat?	Jadi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, kanwil sendiri membuka layanan khusus yaitu Layanan KI, AHU, Imigrasi dan Layanan Pemasyarakatan.
7.	Apa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	selain itu juga, terdapat inovasi baru yang dibuat oleh Pak Kepala Kanwil untuk melakukan penyuluhan hukum keliling yaitu mobil BILADU. Inovasi tersebut merupakan bentuk dalam rangka meningkatkan pelayanan, pelayanan yang disediakan pada mobil BILADU tersebut yaitu diantaranya; penyuluhan, keimigrasian, konsultasi hukum, dan pelaporan ham.
8.	Apa faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	-

2. Masyarakat

Nama : Intan Alifia

Umur : 21

Pekerjaan : Mahasiswa

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Pelayanan yang diberikan sudah bagus, mulai dari datang kita mau minum kopi itu dikasih sama mereka dan pegawainya juga ramah-ramah. Ada jua duta pelayanannya juga disana menurut aku itu ide bagus karena menyambut kita dari pertama datang sampai kita balik itu disambut dan diarahkan, dan untuk satpam juga menyambut dengan bagus dan ramah dan mematuhi prokes (protokol kesehatan).
2.	Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang terdapat di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Menurut saya fasilitas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sudah lengkap, mulai dari toilet untuk tamu sudah bagus, dan bersih, ada disediakan ruang untuk pemberian asi dan ruang bermain anak, apabila ada tamu yang bawa anaknya jadi anaknya bisa bermain disitu. Dan yang paling bagus di Kemenkumham itu ada tempat khusus untuk Disabilitas, dan juga ada tempat parkir khusus Disabilitas dan juga perempuan.
3.	Apakah anda melakukan survei kepuasan terhadap pegawai dan survei kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Untuk pemberian survei sendiri ada, saya diarahkan untuk memberi penilaian yang terdapat dikomputer khusus survei penilaian disana.
4.	Apakah menurut anda terdapat penyimpangan atau diskriminasi dalam pelayanan	Menurut saya, tidak ada lagi diskriminasi dalam pelayanan karena semuanya sudah dilayani secara adil

	yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	dan sama.
5.	Bagaimana menurut anda kemampuan para pegawai yang melayani, apakah pegawai telah ditempatkan sesuai kompetensi?	Menurut saya pegawai yang ditetapkan sudah sesuai kemampuan, saya merasa pelayanan yang diberikan Kumham NTB sudah sangat baik
6.	Apakah SOP pelayanan yang telah ditetapkan bersifat terbuka untuk anda?	Iya menurut saya SOP pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kanwil Kemenkumham sudah bersifat terbuka

Nama : Parjio

Umur : 53

Pekerjaan : PNS

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, dimasa pandemi ini juga tetap menerapkan protokol kesehatan. Untuk masalah pelayanan sudah baik atau tidak itu tergantung kepada masyarakatnya juga, artinya jika masyarakat datang dengan baik sopan maka mereka juga akan melayani dengan lebih baik dan sopan. Pelayanan dari pertama datang, ditempat parkir kia langsung diarahkan ke lobi, setelah itu ita selalu disuruh untuk mencuci tangan sesuai prokes, setelah itu ditanyakan terkait tujuan kita lalu diarahkan tujuan kita harus kemana, sampai dengan kita pulangpun dihantarkan dengan baik, sopan dan ramah.
2.	Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang terdapat di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Fasilitas-fasilitas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sudah bagus, ruang tamunya juga bagus dan nyaman buat pengunjung, selalu

		menerapkan prokes apalagi di masa pandemi ini, toiletnya juga bagus. Terdapat juga ruang laktasi dan tempat bermain anak.
3.	Apakah anda melakukan survei kepuasan terhadap pegawai dan survei kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Ya kemarin saya disarankan untuk memberikan penilaian secara online, tapi saya belum memberikan penilaian karena masih bersifat konsultasi. Untuk penilaian ke pegawainya sendiri belum ada diarahkan.
4.	Apakah menurut anda terdapat penyimpangan atau diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Menurut saya kalau penyimpangan sendiri tidak ada mbak saat saya melakukan pelayanan.
5.	Bagaimana menurut anda kemampuan para pegawai yang melayani, apakah pegawai telah ditempatkan sesuai kompetensi?	Menurut saya pegawainya sudah berkompenten, saat melakukan pelayanan kemaren informasi yang disampaikan jelas, dan orangnya open sehingga jika kita ada hal yang perlu dikonsultasi lagi bisa menghubunginya.
6.	Apakah SOP pelayanan yang telah ditetapkan bersifat terbuka untuk anda?	Ada SOPnya dan terbuka, kemaren dari pihak pegawai dijelaskan urutan-urutan pengurusannya seperti apa, jadi SOPnya sudah sangat bagus dan jelas disampaikan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kanwil sendiri.

Nama : Surapandiar

Umur : 53

Pekerjaan : Advokat

No	Daftar Pertanyaan	Hasil Wawancara
1.	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Pelayanannya sangat bagus, kita disambut dengan sangat ramah. Sampai satpamnyapun melayani dengan ramah sampai-sampai dia ingin membuatkan saya kopi karena disana juga ada corner buat ngopi free.

		Itu sangat luar biasa ya yang dimana saya belum menemukan di instansi lain.
2.	Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang terdapat di Kanwil Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Fasilitasnya sudah sangat bagus, dari tempat parkirnya, gedungnya juga bagus, ada musolahnya juga, terus saya lihat juga ada tempat bermain anak dan ruang buat ibu menyusui. Dan yang paling bagus itu pojok corner buat ngopi itu karena saya pribadi suka ngopi jadi inovasi itu sangat bagus.
3.	Apakah anda melakukan survei kepuasan terhadap pegawai dan survei kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Ya saya diarahkan untuk melakukan penilaian. Tapi hanya penilaian kepuasan pelanggan saja yang secara umum, untuk penelien kepada petugas saya tidak diarahkan.
4.	Apakah menurut anda terdapat penyimpangan atau diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM NTB?	Korupsi maupun pungli tidak ada sama sekali, sepengalaman saya yang saya alami penyimpangan segala bentuknya tidak ada, tidak ada biaya apapun karena sudah tertulis dan prakteknyapun sudah sesuai dengan baner yang terdapat di sana.
5.	Bagaimana menurut anda kemampuan para pegawai yang melayani, apakah pegawai telah ditempatkan sesuai kompetensi?	Ada yang benar-benar menguasai ada juga petugas yang kaku artinya ketika yang berkopeten tidak ada mereka tidak benar-benar menguasai. Jadi ada beberapa yang sudah menguasai ada juga yang belum sepenuhnya mengiasai.
6.	Apakah SOP pelayanan yang telah ditetapkan bersifat terbuka untuk anda?	SOPnya bersikap terbuka kepada saya kemaren, dari semua layanannya sudah terbuka dan jelas.

Lampiran 3 Dokumentasi

