

**KINERJA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM
DAN HAM PROVINSI RIAU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS

2022

ABSTRAK

Imam Aprilianto Darmawan, 1710843004, Kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022. Dibimbing oleh: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP dan Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP. Skripsi ini terdiri 121 Halaman dengan referensi 14 Buku teori, 7 buku metode, 3 jurnal, 3 skripsi, 10 dokumen dan 4 situs internet.

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

Imam Aprilianto Darmawan, 1710843004, performance of the Regional Office of the Ministry of Law and human rights of Riau Province, Department of Public Administration, Faculty of social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2022. Mentored by: Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP and Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP. This thesis consists of 121 pages with references to 14 theory books, 7 Method Books, 3 journals, 3 theses, 10 documents and 4 internet sites.

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.