

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

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

Pegawai adalah salah satu alat yang digunakan oleh manajemen pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawab pemerintah, pembangunan, dan pengabdian masyarakat yang mendasar. Sehingga pegawai menjadi sumber daya yang sangat penting. Pegawai harus menampilkan kinerja yang baik dengan menunjukkan perilaku positif serta kemampuan dan produktivitas yang maksimal¹. Pegawai harus selalu melayani masyarakat dengan cara terbaik.

Hal ini diperlukan untuk fokus pada peningkatan keterampilan dan profesionalisme pegawai dengan meningkatkan kualitas pegawai. Upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pemerintah merupakan tujuan dari peningkatan kualitas ini. Sumber daya untuk pegawai berkualitas tinggi ini juga berdampak terhadap penyelesaian tugas-tugas pegawai dan juga tanggung

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

jawabnya serta menjalankan fungsinya dengan lebih efektif dan efisien. Kinerja pegawai sangat penting untuk meraih keberhasilan tujuan karena pegawai dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas².

Menurut Mohammad Mahsun (2006:25)³, kinerja adalah deskripsi seberapa baik suatu kegiatan, program, atau kebijakan dilaksanakan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi, sebagaimana diuraikan dalam perencanaan strategisnya. Sedangkan Kinerja menurut Mangkunegara (2001)⁴ adalah pekerjaan berkualitas yang dihasilkan seorang pegawai saat melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya. Kinerja dapat dipahami sebagai upaya dan hasil dari kemampuan dan tindakan seseorang dalam keadaan tertentu.

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

Selain itu, pegawai harus tunduk pada disiplin, karena disiplin tidak diragukan lagi akan memungkinkan pekerjaan yang produktif. Hal ini tentu saja dapat

² S Trisnarningsih, "Independensi Auditor Dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor," *SNA X Makassar* (2007).

³ M. Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik* (BPFE, Yogyakarta., 2006), hlm. 25.

⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2001).

menghasilkan hasil kerja yang berkualitas tinggi sesuai dengan tujuan utama lembaga dan sesuai dengan visi dan misinya dengan kerja yang efektif dan efisien. Tingkat disiplin pegawai dalam organisasi ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 94 tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil⁵.

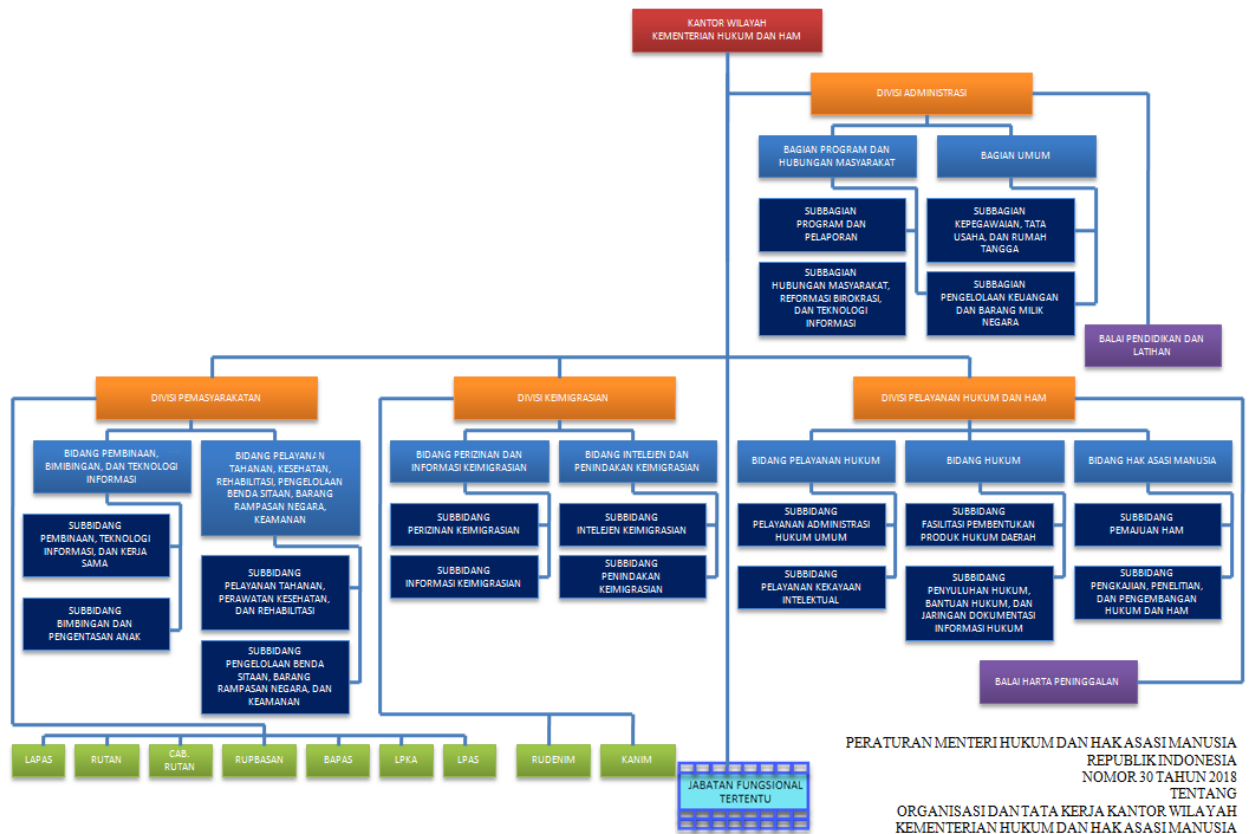
Untuk mendorong kinerja organisasi yang baik, selain menuntut kinerja pegawai yang efektif dan efisien tentu harus memaksimalkan kemajuan teknologi yang ada. Tuntutan ditempatkan pada semua pihak oleh kemajuan teknologi, khususnya di bidang informasi dan komunikasi yang meningkat dan memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan kegiatan organisasi.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau adalah kementerian dalam Pemerintah Indonesia dan bertanggung jawab atas hak asasi manusia dan urusan hukum. Lembaga pemerintah tidak berorientasi pada keuntungan tetapi berorientasi pada masyarakat. Kanwil Kemenkumham Riau merupakan instansi vertikal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, berbasis di provinsi tersebut dan melapor kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Bersumber dari ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang dibuat oleh Menteri Hukum dan HAM menunjukkan bahwa Kantor Wilayah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada wilayah provinsi. Berikut merupakan gambar struktur organisasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau :

⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Gambar 1.1

Struktur Organisasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau



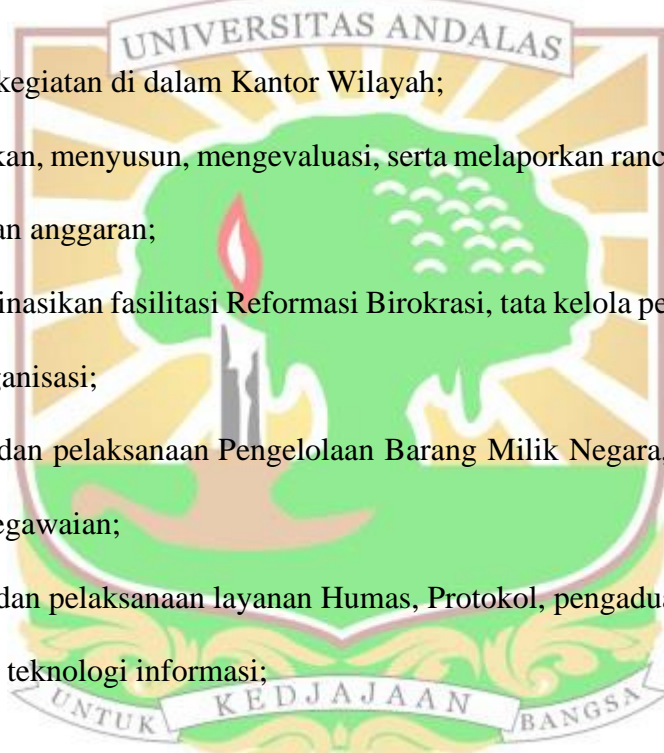
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022.

Gambar diatas merupakan struktur organisasi dari Kanwil Kemenkumham Riau. Divisi Administrasi terbentuk dari dua bidang, yaitu Bagian Umum serta Bagian Program Hubungan Masyarakat. Selain itu, Divisi Pelayanan Hukum dan HAM terbentuk dari tiga bidang, yaitu Bidang Pelayanan Hukum, Bidang Hukum, Bidang Hak Asasi Manusia. Divisi Keimigrasian terbentuk dari dua bidang yaitu Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian serta Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian. Yang terakhir adalah Divisi Pemasarakatan yang dibagi menjadi dua bagian yaitu Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi

Informasi serta Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, Keamanan.

Berdasarkan ketentuan undang-undang, peraturan, beserta kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal, bagian Divisi Administrasi Kantor Wilayah Kemenkumham Riau bertanggung jawab untuk melaksanakan beberapa tugas pengembangan dan dukungan administrasi di Kantor Wilayah. Selain itu, bagian divisi administrasi melaksanakan fungsinya sebagai berikut:

- a. koordinasi kegiatan di dalam Kantor Wilayah;
- b. merencanakan, menyusun, mengevaluasi, serta melaporkan rancangan, program, kegiatan, dan anggaran;
- c. mengkoordinasikan fasilitasi Reformasi Birokrasi, tata kelola pemerintahan, dan struktur organisasi;
- d. koordinasi dan pelaksanaan Pengelolaan Barang Milik Negara, Keuangan, dan urusan kepegawaian;
- e. koordinasi dan pelaksanaan layanan Humas, Protokol, pengaduan, dan
- f. manajemen teknologi informasi;



Program Hubungan Masyarakat beserta Bagian Umum membentuk Divisi Administrasi, seperti yang digambarkan pada gambar di atas. Subbagian dari bidang Program dan Pelaporan beserta subbagian dari bidang Hubungan Masyarakat, Reformasi Birokrasi serta Teknologi Informasi adalah dua bagian dari Bagian Program dan Hubungan Masyarakat. Subbagian dari bidang Kepegawaian, Tata Usaha dan Rumah Tangga beserta subbagian dari Pengelolaan Keuangan dan Barang Milik Negara adalah dua bagian dari Bagian Umum.

Bidang Divisi Pemasyarakatan memiliki tanggung jawab dalam menjalankan beberapa tugas dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan di wilayah. Dalam melaksanakan tugasnya, Divisi Pemasyarakatan membagi fungsi-fungsinya sebagai berikut:

- a. pengembangan dan pelaksanaan tugas-tugas teknis pada bidang perencanaan dan pelaksanaan kerja produksi, bimbingan kemasyarakatan dan pengawasan anak, teknologi Informasi dan kerja sama, pelayanan perawatan, perawatan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta keamanan dan ketertiban;
- b. pelaksanaan kerja sama, pemantauan, evaluasi, dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis di bidang pembinaan dan pelatihan kerja produksi narapidana, pembinaan masyarakat dan pengentasan anak, teknologi informasi dan kerjasama, pelayanan narapidana, pelayanan kesehatan dan rehabilitasi, pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan negara, serta pengamanan dan ketertiban;
- c. penyusunan laporan pelaksanaan tugas teknis pengembangan anggaran, rencana, kegiatan, dan program Divisi Pemasyarakatan; dan
- d. bekerja sama dengan Divisi Administrasi dan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pemasyarakatan untuk merencanakan dan melaksanakan administrasi keuangan, sarana dan prasarana, dan pengelolaan sumber daya manusia.

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi; dan Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Benda Sitaan, Barang Rampasan Negara, dan Keamanan adalah dua bagian dari Divisi Pemasyarakatan. Subbidang Pembinaan, Teknologi Informasi,

dan Kerja Sama serta Subbidang Bimbingan dan Pengentasan Anak adalah bagian dari Bidang Pembinaan, Bimbingan, dan Teknologi Informasi. Subbidang dari Pelayanan Tahanan, Perawatan Kesehatan, dan Rehabilitasi serta Subbidang dari Pengelolaan Barang Sitaan, Benda Rampasan Negara, dan Keamanan adalah bagian dari Bidang Pelayanan Tahanan, Kesehatan, Rehabilitasi, Pengelolaan Barang Sitaan, Benda Rampasan Negara, dan Keamanan.

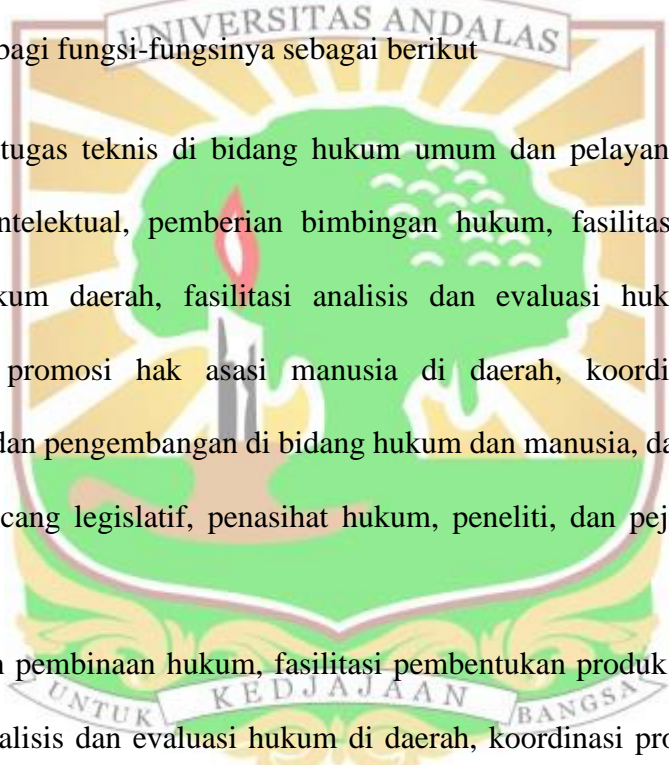
Bagian Divisi Keimigrasian memiliki tanggung jawab dalam menjalankan beberapa tugas dari Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah. Dalam melaksanakan tugasnya, Divisi Keimigrasian membagi fungsi-fungsinya sebagai berikut:

- a. pembuatan, pengelolaan, serta pengawasan tugas teknis terkait perizinan, persetujuan perizinan, sistem dan teknologi informasi, intelijen, pengawasan, dan penegakan keimigrasian;
- b. pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi tugas teknis di bidang perizinan, persetujuan perizinan, sistem dan teknologi informasi, intelijen, pengawasan, dan penegakan keimigrasian, serta penyusunan laporan pelaksanaan tugas tersebut;
- c. penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran Divisi Imigrasi; dan
- d. bekerja sama dengan Bagian Administrasi dan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Imigrasi untuk merencanakan dan melaksanakan administrasi keuangan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan sumber daya manusia.

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian serta Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian adalah dua bagian dari Divisi Keimigrasian. Subbidang dari Perizinan Keimigrasian beserta

subbidang dari Informasi Keimigrasian adalah bagian dari Bidang Perizinan dan Informasi Keimigrasian. Subbidang Intelijen Keimigrasian; dan Subbidang Penindakan Keimigrasian adalah bagian dari Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Bagian Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki tanggung jawab dalam menjalankan beberapa tugas dari Direktorat Jenderal Imigrasi di wilayah. Dalam melaksanakan tugasnya, Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia membagi fungsi-fungsinya sebagai berikut

- 
- a. penciptaan tugas teknis di bidang hukum umum dan pelayanan administrasi kekayaan intelektual, pemberian bimbingan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, koordinasi promosi hak asasi manusia di daerah, koordinasi penilaian, penelitian, dan pengembangan di bidang hukum dan manusia, dan pengendalian tugas perancang legislatif, penasihat hukum, peneliti, dan pejabat fungsional lainnya;
 - b. pelaksanaan pembinaan hukum, fasilitasi pembentukan produk hukum daerah, fasilitasi analisis dan evaluasi hukum di daerah, koordinasi promosi hak asasi manusia di daerah, koordinasi pengkajian, penelitian, dan pengembangan di bidang hukum dan HAM, dan pemantauan pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, serta pembinaan, pengembangan, dan pengendalian pelaksanaan tugas Perancang Undang-Undang, penasihat hukum, peneliti, dan pejabat fungsional tertentu lainnya;

- c. Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia menyusun rencana, program, kegiatan, dan anggaran; dan
- d. bekerja sama dengan Divisi Administrasi dan Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum untuk mengkoordinasikan perencanaan dan pelaksanaan pengelolaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan administrasi keuangan.

Seperti yang terlihat pada gambar diatas, Bidang Pelayanan Hukum; Bidang Hukum; dan Bidang Hak Asasi Manusia adalah tiga bagian dari Divisi Pelayanan Hukum dan Hak Asasi Manusia. Subbidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum; dan Subbidang Pelayanan Kekayaan Intelektual adalah dua bagian dari Bidang Pelayanan Hukum. Subbidang Fasilitasi Pembentukan Produk Hukum Daerah; dan Subbidang Penyuluhan Hukum, Bantuan Hukum, dan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum adalah dua bagian dari Bidang Hukum. Subbidang Pemajuan Hak Asasi Manusia; dan Subbidang Pengkajian, Penelitian, dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah dua bagian dari Bidang Hak Asasi Manusia.

Pada tahun 2020, karena Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau dinilai berhasil oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) dalam mewujudkan upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) sebagai unit kerja pelayanan

berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) pada 21 Desember 2020⁶ lalu, seperti pada gambar berikut:

Gambar 1.2
Penghargaan Wilayah Bebas Korupsi (WBK)



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Untuk indikator penilaian Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 10 tahun 2019⁷ yang penilaiannya dilakukan pada tahun 2019-2020 sendiri diantaranya adalah:

1. Dianggap sebagai unit yang krusial dan strategis dalam penyediaan pelayanan publik.
2. Mengontrol banyak sumber daya.

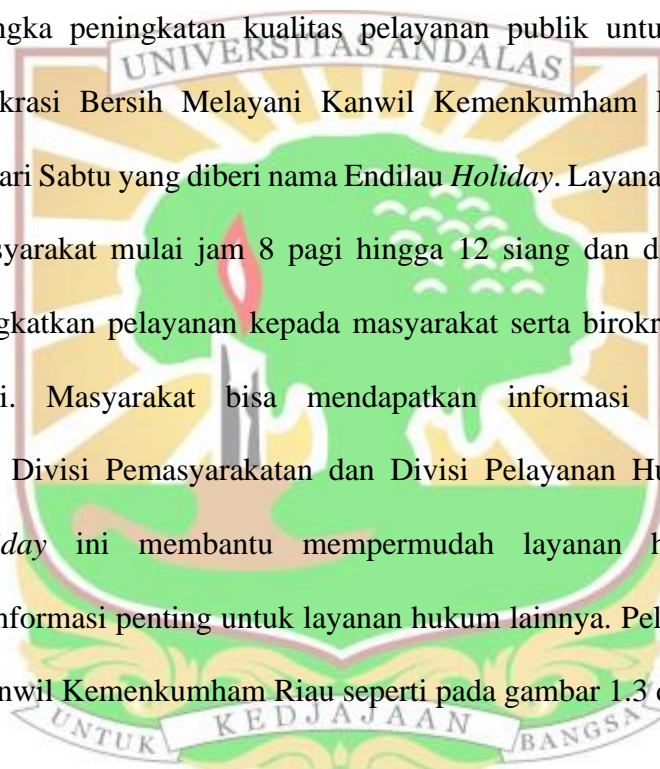
⁶ “<https://Riau.Kemenkumham.Go.Id/Berita-Utama/Membanggakanwil-Kemenkumham-Riau-Raih-Predikat-Wbk-Tahun-2020>.”

⁷ “PERMENPAN-RB No 10 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pembangunan.”

3. Memiliki tingkat keberhasilan reformasi birokrasi yang cukup tinggi di dalam unit.

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

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Kanwil Kemenkumham Riau membuka pelayanan di hari Sabtu yang diberi nama Endilau *Holiday*. Layanan tersebut dapat dinikmati masyarakat mulai jam 8 pagi hingga 12 siang dan dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta birokrasi yang bersih dan melayani. Masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang Divisi Keimigrasian, Divisi Pemasarakatan dan Divisi Pelayanan Hukum. Layanan Endilau *Holiday* ini membantu mempermudah layanan hukum dengan memberikan informasi penting untuk layanan hukum lainnya. Pelayanan Endilau *Holiday* di Kanwil Kemenkumham Riau seperti pada gambar 1.3 dibawah ini:



Gambar 1.3

Pelayanan Hari Sabtu Kanwil Kemenkumham Riau



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

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

Gambar 1.4
Penghargaan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN)



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Pada tahun 2021, Kanwil Kemenkumham Riau meraih predikat penghargaan nasional Kovenan Internasional tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR))⁸ karena Kanwil Kemenkumham Riau dianggap berhasil dalam memberikan bantuan hukum bagi masyarakat kurang mampu dan juga dalam penerapan aplikasi SMART. Penilaian dilakukan pada tahun 2019-2021.

⁸ <https://Riau.Kemenkumham.Go.Id/Berita-Utama/Kembali-Raih-Prestasi-Kantor-Wilayah-Kemenkumham-Riau-Terima-Dua-Penghargaan-Program-Pembinaan-Hukum-Nasional.>

Dalam laporan capaian kinerja Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau tahun 2019⁹ dan 2020¹⁰ capaian kinerja dari Divisi Administrasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Divisi Administrasi Kanwil Kemenkumham Riau tahun 2019

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Peningkatan Layanan Dukungan Manajemen di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau	1. Indeks Kepuasan Internal	7,1	Tercapai
		2. Nilai Reformasi Birokrasi	70	Tercapai
		3. Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	90	Tercapai

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa capaian kinerja divisi administrasi pada tahun 2019 pada indikator indeks kepuasan internal di Kantor Wilayah Riau Kementerian Hukum dan HAM dengan target 7,1 yaitu tercapai. Pada indikator nilai reformasi birokrasi di Kanwil Kemenkumham Riau dengan

⁹ Kementerian Hukum dan HAM, "LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM RIAU TAHUN 2019" (2019).

¹⁰ Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau, "Laporan Kinerja Instansi Pemerintah" (2020).

target 70 yaitu tercapai. Pada indikator nilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah di Kanwil Kemenkumham Riau dengan target 90 yaitu tercapai. Untuk capaian kinerja divisi administrasi tahun 2020 ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Capaian Kinerja Divisi Administrasi Kanwil Kemenkumham Riau tahun 2020

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Peningkatan Layanan Dukungan Manajemen	1. Indeks Kepuasan Internal	7,1	Tercapai
		2. Nilai Reformasi Birokrasi	85	Tercapai
		3. Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	85	Tidak Tercapai

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa capaian kinerja divisi administrasi pada tahun 2020 pada indeks kepuasan internal di Kantor Wilayah Riau Kementerian Hukum dan HAM dengan target 7,1 yaitu tercapai. Pada indikator nilai reformasi birokrasi di Kanwil Kemenkumham Riau dengan target 85 yaitu tercapai. Sedangkan, ada indikator nilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah di Kanwil Kemenkumham Riau dengan target 85 yaitu tidak tercapai.

Selanjutnya, untuk laporan capaian kinerja Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau tahun 2019 dan 2020 dari divisi pelayanan hukum dan HAM adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3

**Capaian Kinerja Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kanwil
Kemenkumham Riau 2019**

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Fasilitasi dalam Pembentukan Produk Hukum Daerah	1. Persentase Raperda yang terfasilitasi sesuai permohonan 2. Jumlah perancang Peraturan Perundang undangan yang menerima pelatihan dalam perencanaan Peraturan Daerah	80% 20 orang	100% 20 orang
2.	Pelaksanaan Pelayanan Hukum Administrasi di Wilayah	Pelaksanaan Administrasi Layanan Hukum fidusia, Notaris, dan Kewarganegaraan	12 laporan	10 laporan
3.	Tema Penelitian Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia dipilih sesuai dengan rekomendasi dari studi regional.	Persentase rekomendasi untuk menggunakan temuan studi di wilayah tersebut sebagai sumber informasi untuk penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia.	20%	100%
4.	Sosialisasi hasil penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM	Hasil penelitian dan pengembangan regional tentang Hak Asasi Manusia dan hukum yang disosialisasikan	1 buku	1 buku
5.	Menyediakan layanan kekayaan intelektual berkualitas tinggi di Kantor Wilayah Riau	1. Persentase Permohonan kekayaan intelektual 2. Persentase promosi dan diseminasi di Riau 3. Persentase upaya penegakan hukum Riau 4. Memperluas basis data kekayaan	80% 80% 80%	100% 100% 100%

		intelektual komunal.	80%	100%
--	--	----------------------	-----	------

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 terdapat 5 capaian kinerja yang dilakukan oleh divisi pelayanan hukum dan HAM. Kemudian, untuk capaian kinerja divisi pelayanan hukum dan HAM tahun 2020 ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.4

**Capaian Kinerja Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kanwil
Kemenkumham Riau 2020**

No .	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Fasilitasi dalam Pembentukan Produk Hukum Daerah	Jumlah Raperda terfasilitasi	40 raperda	Tercapai
2.	Pelaksanaan pembinaan perancang peraturan perundang undangan di daerah	Jumlah perancang Peraturan Perundang undangan yang menerima pelatihan dalam perencanaan Peraturan Daerah	14 orang	Tercapai
3.	Implementasi kebijakan berbasis penelitian	Persentase rekomendasi berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di daerah sebagai Badan Penelitian dan pengembangan Hak Asasi Manusia dan Hukum	60%	Tercapai
		Hasil penelitian dan pengembangan regional tentang Hak Asasi Manusia dan hukum yang disosialisasikan	1 buku	1 buku
5.	Penciptaan layanan	5. Jumlah penyelesaian	60 Permohonan	Tercapai

	kekayaan intelektual dengan kualitas terbaik	<p>penerimaan permohonan kekayaan intelektual</p> <p>6. Jumlah pelaksanaan diseminasi dan promosi kekayaan intelektual kepada para <i>Stakeholder</i> KI</p> <p>7. Jumlah pelaksanaan tindakan pencegahan, dan pelanggaran kekayaan intelektual</p>	<p>30 <i>stakeholder</i></p> <p>2 Lokus</p>	<p>Tercapai</p> <p>Tercapai</p>
6.	Keberhasilan pelaksanaan penyebaran informasi dan layanan program administrasi hukum umum yang efektif	<p>1. Indeks tentang pemahaman Layanan AHU bagi masyarakat umum.</p> <p>2. Persentase layanan program AHU yang telah selesai</p>	<p>3,0</p> <p>80%</p>	<p>Tercapai</p> <p>Tercapai</p>
7.	Memasukkan Perspektif Hak Asasi Manusia ke dalam kebijakan pembangunan	Jumlah pemerintah daerah yang melaksanakan program aksi HAM	6 Instansi Pemerintah	12 Instansi
		Jumlah Kab/Kota Peduli HAM	2 Kab/Kota	8 Kab/Kota
		Jumlah instansi pemerintah yang menindaklanjuti hasil Diseminasi dan Penguatan HAM dalam bentuk Pelayanan Publik berbasis HAM	1 Instansi Pemerintah	Tercapai
		Jumlah rekomendasi untuk perlindungan dan pemenuhan hak asasi	3 Rekomendasi	Tercapai

		manusia di wilayah		
8.	Pembentukan pembangunan hukum di wilayah	Jumlah masyarakat miskin yang mendapatkan Bantuan Hukum Litigasi	114 orang	Tercapai
		Jumlah kegiatan Bantuan Hukum Non Litigasi kepada masyarakat miskin	16 Kegiatan	Tercapai
		Terselenggaranya pengawasan pelaksanaan bantuan hukum di wilayah	1 Kantor Wilayah	Tercapai
		Jumlah penyuluhan hukum di daerah	1 Kantor Wilayah	Tercapai
		Terselenggaranya perencanaan pembentukan produk hukum daerah	1 Kantor Wilayah	Tercapai
		Terselenggaranya layanan informasi hukum dari sistem JDIH	1 Kantor Wilayah	Tercapai

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Pada tahun 2020, Divisi Layanan Hukum dan Hak Asasi Manusia berhasil mencapai 8 kinerja seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Pada tahun 2020, pencapaian Divisi Layanan Hukum dan Hak Asasi Manusia rata-rata melebihi tujuan yang telah ditentukan. Laporan capaian kinerja Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau tahun 2019 dari divisi pemasyarakatan ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1.5

**Capaian Kinerja Divisi Pemasyarakatan Kanwil Kemenkumham
Riau 2019**

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Meningkatkan Kualitas Layanan Pemasyarakatan	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemasyarakatan	90%	Tercapai
2.	Meningkatnya Produktivitas Narapidana/Anak Menuju Manusia mandiri	Persentase Mantan Narapidana / Anak yang berhasil Riau	30%	80%
3.	Meningkatnya Ketaatan hukum mantan Narapidana, Anak dan Klien Pemasyarakatan	Menurunnya Persentase Residivis	10%	70%
4.	Meningkatkan Kualitas program pembinaan Narapidana; Pelayanan Tahanan; Pembimbingan Klien Pemasyarakatan; dan Pengelolaan Basan dan Baran	1. Persentase Basan dan Baran Yang Dikelola Sesuai Dengan Standar	90%	100%
		2. Persentase Tahanan yang Mendapatkan Perawatan dan Pengadministrasian Sesuai dengan Standar	90%	100%
		3. Persentase Narapidana Yang Mendapatkan Pembinaan Sesuai Dengan Standar	90%	100%
		4. Persentase Anak yang Mendapat Bimbingan Kemasyarakatan dan Pengentasan Anak Sesuai Dengan Standar	90%	100%
		5. Persentase Klien yang Mendapatkan Bimbingan Kemasyarakatan dan	90%	100%

		Pengawasan Sesuai dengan Standar 6. Persentase Tindak Lanjut Pengaduan dan Penyelenggaraan Pemasarakatan Sesuai Dengan Standar	90%	100%
--	--	---	-----	------

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa terdapat 4 capaian kinerja yang dilakukan oleh Divisi Pemasarakatan pada tahun 2019. Untuk capaian kinerja divisi pemasarakatan 2020 ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1.6
Capaian Kinerja Divisi Pemasarakatan Kanwil Kemenkumham Riau 2020

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Meningkatnya Kualitas Layanan Pemasarakatan	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pemasarakatan	7,0	Tercapai
2.	Meningkatnya Produktivitas Narapidana dan Klien Pemasarakatan Menuju Manusia mandiri	Persentase mantan Narapidana yang diterima masyarakat dan mempunyai pekerjaan di wilayah	35%	Tercapai
3.	Terwujudnya taat hukum bagi mantan narapidana/anak	Menurunnya persentase residivis di wilayah	1%	Tercapai
4.	Terwujudnya pemenuhan hak anak	Persentase anak yang melanjutkan pendidikan di wilayah	55%	Tercapai

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Kemudian untuk laporan Capaian Kinerja Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau tahun 2019 dan 2020 capaian kinerja dari divisi keimigrasian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7
Capaian Kinerja Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Riau 2019

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Meningkatnya Layanan Imigrasi	1. Jumlah Layanan Keimigrasian yang Diselesaikan 2. Indeks Kepuasan Masyarakat	454.122 7.3	121.142 Tercapai
2.	Meningkatnya Penegakan Hukum Imigrasi	Jumlah Penyelesaian Tindak Pidana Keimigrasian	365	362

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa capaian kinerja divisi keimigrasian pada tahun 2019 terhadap indikator jumlah pelayanan keimigrasian telah selesai menurut ketentuan dengan target 454.122 yaitu 121.142. Pada indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian dengan target 7,3 yaitu tercapai. Pada indikator jumlah penyelesaian tindak pidana keimigrasian yaitu 362 dari 365.

Tabel 1.8
Capaian Kinerja Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham
Riau 2020

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Capaian
1.	Meningkatnya Layanan Imigrasi	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Imigrasi	7,3	Tercapai
2.	Meningkatnya Penegakan Hukum Imigrasi	Persentase penurunan pelanggaran keimigrasian	2%	Tercapai

Sumber: Data Olahan Laporan Kinerja Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Dilihat pada tabel diatas, capaian divisi keimigrasian tahun 2020 berdasarkan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan keimigrasian meningkat dari tahun sebelumnya, dimana kedua target kinerja tercapai.

Dari pengamatan peneliti dan jawaban dari seorang narasumber, narasumber memberikan jawaban terkait penilaian laporan kinerja tahun 2019 dan 2020, seperti yang diungkapkan oleh anggota subbagian hubungan masyarakat divisi administrasi Kanwil Kemenkumham Riau, sebagai berikut:

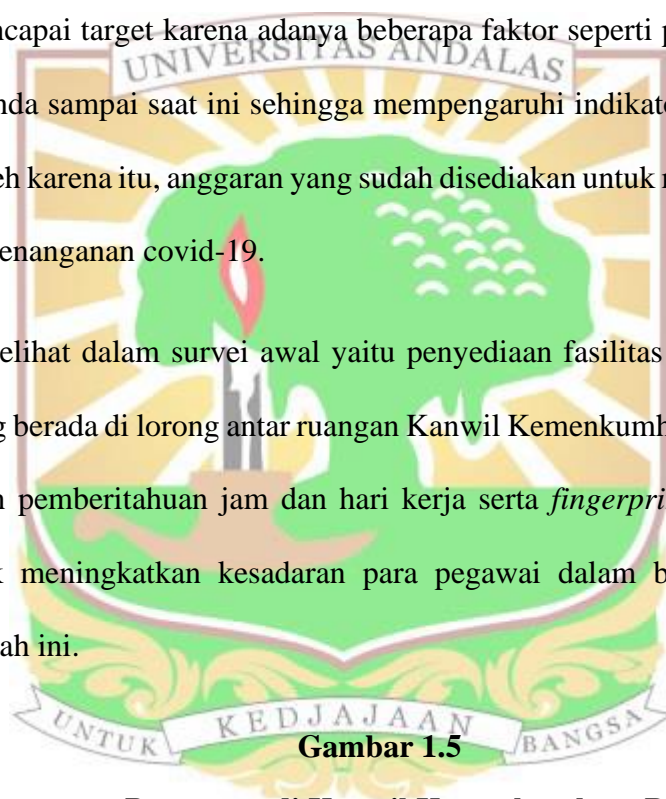
“Untuk penilaian di tahun 2019 sudah tercapai, karena kegiatan sudah dilaksanakan untuk mencapai target sesuai dengan anggaran yang ada. Untuk nilai pastinya kami belum tahu karena kami masih menunggu nilainya dari eselon I. Sedangkan untuk penilaian tahun 2020, rata-rata kinerja tercapai karena kegiatannya sudah dilaksanakan sesuai anggaran yang ada. Ada beberapa kegiatan yang anggarannya dialihkan untuk penanganan covid-19. Untuk perihal capaian, karena target berupa indeks seperti indeks kepuasan, nilai reformasi birokrasi dan nilai akuntabilitas, penilaian dikeluarkan oleh eselon I dan kami belum punya nilai pasti untuk itu. Jadi, ketika kegiatan sudah dilaksanakan untuk mencapai target perjanjian kinerja maka untuk capaiannya sudah 100%. Untuk akuntabilitas kinerja bahwa capaian kerjanya tidak mencapai target karena adanya beberapa faktor seperti pandemi covid-19 yang melanda sampai saat ini sehingga mempengaruhi indikator

akuntabilitas” (Wawancara dengan Pak Rangga, anggota subbagian hubungan masyarakat divisi administrasi Kanwil Kemenkumham Riau pada 21 Oktober 2021, pukul 15.00 WIB)

Berdasarkan dari wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan yaitu kinerja dari divisi administrasi stabil. Dapat dilihat dari capaian kinerja dari perjanjian kerjanya yang mencapai target dalam 2 tahun terakhir. Walaupun, pada tahun 2020 dapat dilihat pada indikator akuntabilitas kinerja bahwa capaian kerjanya

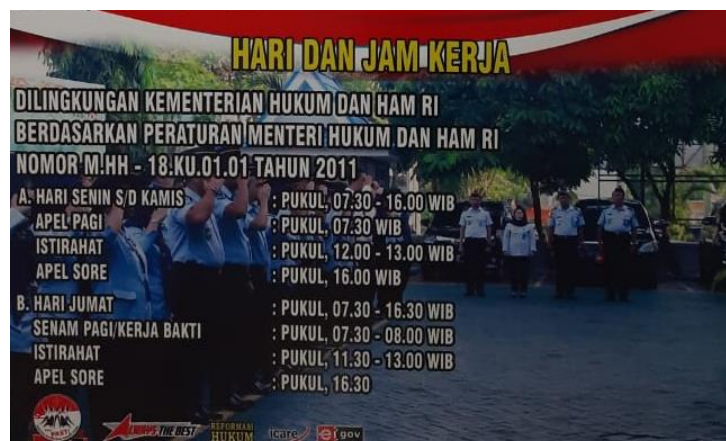
Tidak mencapai target karena adanya beberapa faktor seperti pandemi covid-19 yang melanda sampai saat ini sehingga mempengaruhi indikator akuntabilitas itu sendiri. Oleh karena itu, anggaran yang sudah disediakan untuk mencapai target dialihkan ke penanganan covid-19.

Peneliti melihat dalam survei awal yaitu penyediaan fasilitas sudah terdapat peraturan yang berada di lorong antar ruangan Kanwil Kemenkumham Riau. Yaitu fasilitas papan pemberitahuan jam dan hari kerja serta *fingerprint*. Fasilitas ini penting untuk meningkatkan kesadaran para pegawai dalam bekerja. Seperti gambar dibawah ini.



Gambar 1.5

Peraturan di Kanwil Kemenkumham Riau



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022.

Pada gambar diatas, untuk jam masuk dari Kanwil Kemenkumham Riau menurut papan peraturan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.94 Tahun 2021¹¹ yaitu masuk dari hari Senin sampai Jumat. Pada hari Senin sampai Kamis Kanwil Kemenkumham masuk pada jam 07.30 sampai dengan jam 16.00 Waktu Indonesia Barat (WIB). Pada hari Jumat Kanwil Kemenkumham masuk pada jam 07.30 sampai dengan jam 16.30 Waktu Indonesia Barat (WIB). Kanwil Kemenkumham Riau sudah menerapkan absensi bagi para pegawai yaitu dengan menggunakan *fingerprint*. Penggunaan *fingerprint* ini sudah banyak digunakan oleh perusahaan dan instansi lain. Hal ini bertujuan agar data absensi lebih akurat dan tidak dapat dimanipulasi. Seperti pada gambar berikut:



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022.

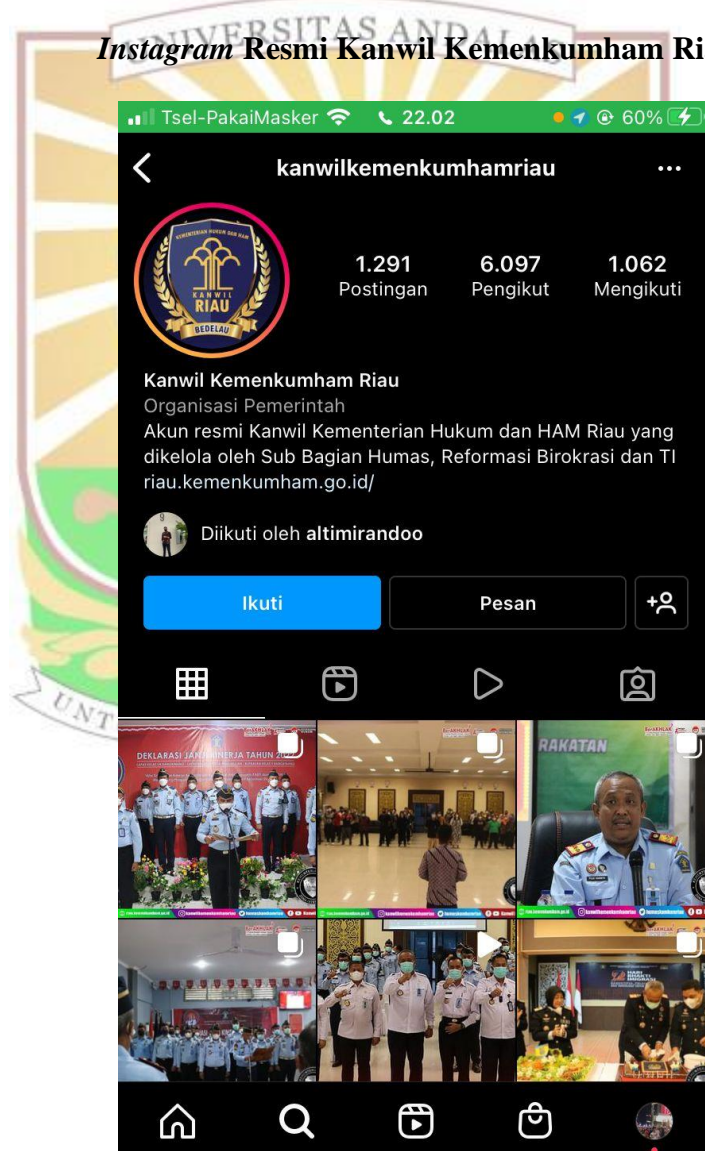
Selanjutnya peneliti melihat Kanwil Kemenkumham Riau telah menyediakan sarana pelayanan melalui media sosial berupa Instagram resmi Kanwil Kemenkumham Riau yaitu @kanwilkemenkumhamriau, *website* resmi yaitu

¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

<https://riau.kemenkumham.go.id/> dan *youtube* resmi Kanwil Kemenkumham Riau. Pengelolaan media sosial ini merupakan tugas dari subbagian hubungan masyarakat agar masyarakat semakin mudah mengakses informasi penting dan mendapatkan layanan dari Kemenkumham secara cepat dan mudah. Hal ini sesuai dengan Peraturan No. 30 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil Kemenkumham dikeluarkan oleh Menteri Hukum dan HAM.

Gambar 1.7

Instagram Resmi Kanwil Kemenkumham Riau



Sumber: Instagram Kanwil Kemenkumham Riau, 2022.

Gambar diatas merupakan tampilan dari Instagram resmi dari Kanwil Kemenkumham Riau, yaitu media sosial dari Kanwil Kemenkumham Riau untuk memberikan informasi seputar pelayanan hukum dan juga update kegiatan yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham Riau sesuai dengan Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020¹².



Sumber: <https://riau.kemenkumham.go.id>, 2022.

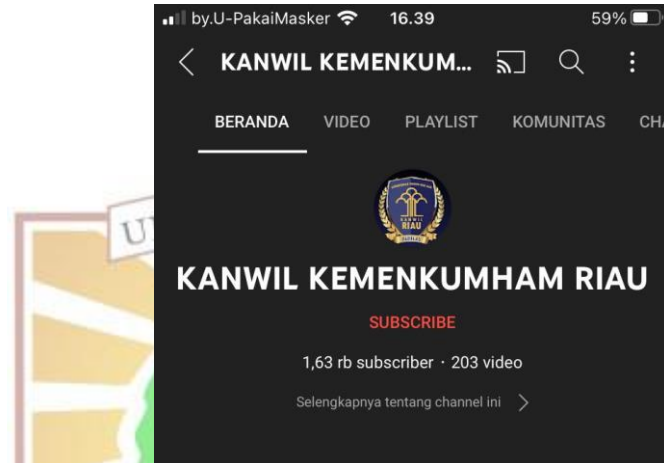
Pada *website* Kanwil Kemenkumham Riau, terdapat beberapa informasi tentang pelayanan hukum dan juga pelayanan hukum secara *online* serta pengaduan terhadap keluhan pelayanan yang dialami oleh masyarakat baik di Kanwil Kemenkumham Riau atau UPT dari Kanwil Kemenkumham Riau sesuai

¹² “Pedoman Revitalisasi Fungsi Dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai Law and Human Right Center Tahun 2020.”

dengan Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020¹³.

Gambar 1.9

Youtube Resmi Kanwil Kemenkumham Riau



Sumber: <https://www.youtube.com/c/HUMASKANWILKUMHAMRIAU>, 2022.

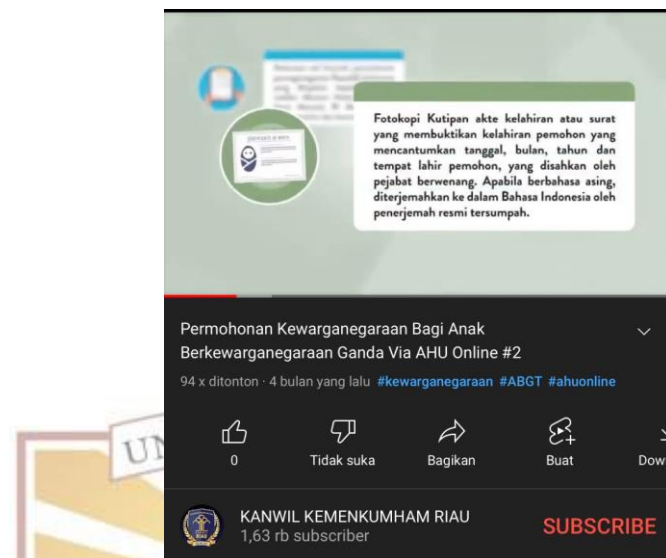
Kanwil Kemenkumham Riau juga mempunyai *channel Youtube* sebagai sarana dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Laman resmi *Youtube* dari Kanwil Kemenkumham Riau saat ini sudah mempunyai hampir dua ribu pengikut dengan ratusan video yang sudah diunggah oleh Bagian Hubungan Masyarakat Kanwil Kemenkumham Riau sesuai dengan Pedoman Revitalisasi Fungsi dan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau Sebagai *Law and Human Right Center* tahun 2020¹⁴.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

Gambar 1.10

Video Sosialisasi Kanwil Kemenkumham Riau



Sumber: <https://www.youtube.com/c/HUMASKANWILKUMHAMRIAU> , 2022.

Kanwil Kemenkumham Riau melakukan publikasi di *youtube* tentang sosialisasi permohonan kewarganegaraan bagi anak berkewarganegaraan ganda via Administrasi Hukum Umum (AHU) *Online* dari divisi Pelayanan Hukum. Ini merupakan salah satu tugas subbagian hubungan masyarakat yaitu memberikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan No. 30 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kanwil Kemenkumham dikeluarkan oleh Menteri Hukum dan HAM. Sosialisasi ini penting agar masyarakat mendapatkan informasi dan pemahaman tentang hukum di Indonesia.

Kanwil Kemenkumham Riau juga melakukan terima kunjungan dengan media yang meminta informasi kepada Kanwil Kemenkumham Riau. Terima kunjungan ini adalah salah satu tugas dari subbagian hubungan masyarakat Kanwil Kemenkumham Riau. Menjaga dan menjalin hubungan harmonis dengan media, agar media juga mendapatkan informasi sehingga nantinya bisa disampaikan ke publik.

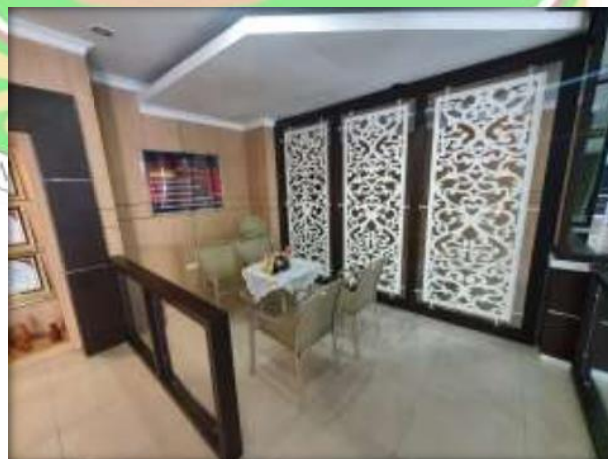
Gambar 1.11
Kerjasama dengan Media Massa



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022.

Kanwil Kemenkumham Riau juga telah menyediakan tempat layanan pengaduan agar dapat berdiskusi dengan aman dan nyaman. Masyarakat bisa melakukan pengaduan terkait keluhan pelayanan atau juga meminta pelayanan hukum. Untuk ruang pelayanan pengaduan, seperti gambar dibawah ini:

Gambar 1.12
Ruang Pelayanan Pengaduan



Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Penelitian yang berjudul Kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau difokuskan untuk melihat kinerja Kemenkumham Riau dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat dan diukur menggunakan

indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut buku “Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia” dari Agus Dwiyanto.

Indikator produktivitas dilihat dari dua perspektif, yaitu dari segi efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan melihat seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Indikator Kualitas layanan melihat kepuasan masyarakat dengan melihat kepuasan masyarakat melalui media massa dan diskusi publik. Indikator responsivitas melihat kemampuan organisasi publik dalam misi dan tujuan, diperoleh dari data organisasi tentang program yang selaras dengan kebutuhan masyarakat. Indikator responsibilitas melihat pelaksanaan kegiatan, memeriksa apakah kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi atau sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang tepat. Dan indikator akuntabilitas melihat kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi dipengaruhi oleh kehendak banyak masyarakat.

Berdasarkan produktivitas, Kanwil Kemenkumham Riau mendapat beberapa penghargaan nasional dalam hal kinerja dan pelayanan. Dalam hal kualitas layanan, peneliti melihat melalui diskusi publik ulasan google seperti yang diungkapkan oleh saudara Lukman Supriadi, sebagai berikut:

“Semoga semakin sukses, pelayanan di Kanwil Kemenkumham Riau sangat baik, ruangnya bersih dan petugas-petugas nya sangat ramah” (Saudara Lukman Supriadi, pada bulan Desember 2021).

Berdasarkan kutipan diatas, dapat diketahui bahwa Kanwil Kemenkumham Riau memberikan pelayanan publik dengan petugas yang ramah dan juga ruangan

yang bersih, sama halnya dengan ungkapan salah seorang yang tak ingin disebutkan namanya tentang pelayanan Kanwil Kemenkumham Riau pada hari Sabtu, sebagai berikut:

“Saya berterima kasih sekali pada pihak Kanwil Kumham Riau dengan layanan Sabtu ini, kebetulan saya ingin mendapatkan bantuan hukum untuk keluarga saya mendapatkan masalah dan saya sebagai masyarakat terbantu.” (Saudara/Saudari tanpa nama, 8 Mei 2021).

Berdasarkan kutipan diatas, dapat diketahui bahwa Kanwil Kemenkumham Riau memberikan pelayanan publik yaitu dengan melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cepat. Dan juga beberapa komentar positif dari laman komentar sebuah konten informasi *youtube* Kanwil Kemenkumham Riau. Responsivitas Kanwil Kemenkumham Riau, yaitu memberikan pelayanan terbaik di beberapa pelayanan khususnya pada laman resmi dan media sosial dengan memberikan informasi yang terkini. Melalui pengamatan peneliti dalam hal tanggung jawab Kanwil Kemenkumham Riau menjalankan kegiatan organisasi dengan pembagian kerja yang antar divisi, ada kewenangan yang harus ditaati, ketaatan menjalankan peraturan, dan juga adanya penghargaan yang setimpal dengan jasa. Akuntabilitas yang berjalan di Kantor dengan indikator memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, mudah, dan jelas sesuai dengan permintaan masyarakat.

Dengan penghargaan ini tentu ada kinerja divisi dibalikny sebagai pelaksana, dengan dukungan dari semua pegawai agar kinerja tersebut sukses dan mendapatkan penghargaan untuk menjadi yang terbaik. Oleh karena itu, penulis sangat ingin meneliti kinerja dari Kanwil Kemenkumham Riau dengan judul “Kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan HAM Provinsi Riau”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan kajian Administrasi Publik khususnya di bidang manajemen publik. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan mahasiswa administrasi publik lainnya dengan informasi dan wawasan baru. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk penelitian tambahan yang relevan dan terkait.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Pemerintah, khususnya Kanwil Kemenkumham Riau diharapkan mendapat manfaat dari penelitian ini sebagai saran dan masukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan masyarakat untuk lebih baik lagi.