



Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan
HAM Daerah Istimewa Yogyakarta

LAPORAN KEGIATAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IPK-IKM TRIWULAN I TAHUN 2024

KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
HUKUM DAN HAM D.I.YOGYAKARTA
WBBM TAHUN 2024 **PASTI**





**LAPORAN KEGIATAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI IPK-IKM
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
D.I.YOGYAKARTA
TRIWULAN I TAHUN 2024**

A. Pendahuluan

1. Umum

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI (**khususnya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dan satuan kerja di lingkungannya**) di bidang Pelayanan Hukum, Pemasyarakatan dan Keimigrasian, saat ini belum maksimal. Hal tersebut dapat diketahui melalui data aplikasi survei 3AS. Ditambah lagi masyarakat yang semakin dinamis mengajukan tuntutan kepada pemerintah melalui media sosial, sehingga berpotensi memberikan dampak kurang baik terhadap citra pelayanan publik dan akibatnya dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Dalam rangka menjangkau persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan.

Evaluasi tersebut antara lain dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi kepada pengguna layanan, pada saat ini sudah memasuki tahun ke-4 pelaksanaannya. Dengan melakukan survei yang benar sesuai dengan petunjuk dan pelaksanaan dapat memberikan gambaran tinggi atau rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Untuk mendukung hal tersebut, pada tahun 2024 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan kegiatan monitoring hasil survei pada satuan kerja disertai rekomendasi dan dilakukan

evaluasi terhadap hasil rekomendasi tersebut dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Menindaklanjuti hasil evaluasi atas pelaksanaan rekomendasi intervensi, dimana hasil survei IPK-IKM triwulan I khususnya pada bulan Maret menunjukkan adanya beberapa indikator warna **MERAH**, untuk itu Kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM D.I.Yogyakarta melaksanakan kegiatan tindak lanjut hasil survei melalui Penguatan Kapasitas Pelayanan Publik bagi seluruh anggota tim pembanguan ZI menuju WBBM sebagai agen perubahan bagi seluruh pegawai khususnya petugas pelayanan publik untuk selalu meningkatkan pelayanan dan mempertahankan capaian yang sudah sangat baik.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan komitmen bersama, pengetahuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat bagi sumber daya manusia mulai dari level pimpinan tinggi hingga Petugas Kebersihan di jajaran Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan *Corporate University*.

3. Ruang Lingkup

Laporan hasil evaluasi yang dilakukan Kantor Wilayah pada seluruh satuan kerja di lingkungannya terhadap implementasi rekomendasi intervensi berdasarkan unsur terendah dari hasil survei berbasis IKM-IPK Triwulan I.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1998 tentang Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Tindak Pidana Korupsi);
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi

Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Asasi Manusia;

- e. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor M.HH-06.OT.03.02 Tahun 2023 Tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- g. Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Data Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) Tahun 2024, Badan Strategi Hukum dan HAM.

5. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pada hari Senin, 18 Maret 2024 bertempat di ruang rapat Bidang HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

6. Peserta Kegiatan

Kegiatan ini diikuti oleh seluruh Anggota Tim Pembangunan Zona Integritas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Daerah Istimewa Yogyakarta.

7. Rencana Anggaran Biaya

Biaya kegiatan ini bersumber dari DIPA Badan Penelitian dan Pengembangan Hak Asasi Manusia Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: SP.DIPA-013.09.2.409188/2024 tanggal 24 November 2023.

B. Hasil Survei IPK-IKM

No	Bulan	Komponen						
		IKM	IPK	Respon nden	Prioritas Perbaikan	Integritas	Respon den	Prioritas Perbaikan
1	Januari	17.03	17.21	112	1. Informasi (17.17) 2. Persyaratan (17.13) 3. Prosedur/Alur (17.08) 4. Waktu 5. Penyelesaian (16.52) 6. Tarif/Biaya (17.15) 7. Sarana Prasarana (17.05) 8. Respon (17.10) 9. Konsultasi dan 10. pengaduan (17.05) 11. Diskriminasi (17.20) 12. Kecurangan (17.17) 13. Gratifikasi (17.24) 14. Pungli (17.27) Calo (17.17) 15. Menerima 16. Imbalan (98.32) 17. Prosedur (98.43) 18. Privasi Pelapor (98.43) 19. Pencegahan 20. 20. Korupsi (9832)	98.47	149	1. Budaya Organisasi dan Sistem anti korupsi; 2. Pengelolaan SDM; 3. Pelaksanaan Anggaran; 4. Kesesuaian perintah atasan dengan aturan & Norma.

No	Bulan	Komponen						
		IKM	IPK	Respon den	Prioritas Perbaikan	Integritas	Respon den	Prioritas Perbaikan
2	Februari	17.34	17.40	93	1. Diskriminasi; 2. Kecurangan; 3. Persyaratan; 4. Prosedur/Alur ; 5. Gratifikasi; 6. Pungli; 7. Waktu Penyelesai an; 8. Calo; 9. Tarif/Biaya; 10. Sarana/ Prasarana; 11. Respon; Konsultasi & pengaduan	98.68	88	1. Budaya Organisasi dan Sistem anti korupsi; 2. Pengelola an SDM; 3. Pelaksana an Anggaran; 4. Kesesuai an perintah atasan dengan aturan & Norma.
3	Maret (Sampai minggu ke -3)	17.03	17.06	103	1. Kecurangan; 2. Waktu Penyelesa ian; 3. Persyaratan; 4. Prosedur/Al ur 5. Calo ;	99,30	111	1. Perjala nan Dinas; 2. Prom osi Jabatan 3. Honorariu m 4. Pekerja an tidak sesuai aturan

C. Hasil yang dicapai

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka waktu	Hasil Implementasi	Status
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik sesuai standart Budaya Pelayanan Prima	Januari s/d Maret	a. Memberikan penguatan kepada petugas layanan tentang budaya pelayanan prima b. Memperbaiki sarana dan prasarana; ruang tunggu lebih nyaman	Sudah Terlaksana

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka waktu	Hasil Implementasi	Status
2	Memberikan sosialisasi kepada pengguna layanan tentang prosedur layanan melalui media yang mudah diakses		Publikasi terkait informasi layanan diberbagai media sosial	Sudah Terlaksana
3	Meningkatkan kompetensi dankualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.		a. Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi pegawai (staff dan penunjang) berdasarkan kebutuhan di setiap Level: 1) Integrity briefing, yang diselenggarakan rutin setiap bulan; 2) Training of Trainers, yang diperuntukan bagi pegawai kediklatan; 3) Pelatihan kompetensi teknis lainnya yang berkaitan dengan masing-masing jabatan.	Sudah Terlaksana
4	Memberikan informasi dan publikasi kepada publik terkait pelayanan Kantor Wilayah Kemenkumham DIY serta menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif serta efisien.		Melakukan sosialisasi kepada stakeholder melalui seminar dan webinar terkait pelayanan yang ada di Kantor Wilayah Kemenkumham DIY	Sudah Terlaksana
5	Menjadikan hasil Survei IPK-IKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kanwil Kemenkumham DIY menjadi semakin baik.		Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survei kepuasan masyarakat: 1) Penyampaian hasil evaluasi di setiap rapat IPK-IKM 2) Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan	Sudah Terlaksana

D. Kesimpulan

Dari 5 (lima) rencana tindak lanjut hasil survei, bahwa Kantor Wilayah

Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta telah mengimplementasikan rencana tindak lanjut hasil survei IPK-IKM Triwulan I tahun 2024 tersebut pada periode Januari-Maret 2024.

E. Penutup

Kegiatan tindak lanjut atas hasil survei pelayanan publik berbasis Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala untuk merecharge semangat berkinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk senantiasa mengingatkan bahwa selaku pelayan masyarakat dituntut untuk selalu update dinamika kebutuhan atas layanan yang diinginkan masyarakat, untuk menginformasikan hal-hal baru atas kompleksitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat supaya pelayanan yang diberikan mampu menjadi solusi atas permasalahan publik.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 20 Maret 2024



Kepala Kantor Wilayah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Agung Rektono Seto
NIP 197012021999031001

DOKUMENTASI RAPAT TINDAK LANJUT SURVEI IPK-IKM TW I

