



**LAPORAN TINDAK LANJUT
BERDASARKAN HASIL SURVEI ONLINE APLIKASI 3AS IPK-IKM
SERTA INDEKS INTEGRITAS ORGANISASI
PADA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2022**



SAMBUTAN KEPALA KANTOR WILAYAH

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 tahun 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menjadi pedoman sekaligus sebagai penyeragaman pemahaman dan tindakan bagi satuan kerja dalam melaksanakan pembangunan zona integritas.

Demi memperoleh kebutuhan data terkait gambaran kualitas penyelenggaraan pelayanan publik demi pembangunan Zona Integritas tersebut, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan monitoring dan evaluasi hasil survei Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) secara *online* secara berkala. Hasil monitoring dan evaluasi tersebut dihimpun dan dianalisis untuk kemudian digunakan sebagai bahan penyusunan Laporan Monitoring Survei IPK-IKM berbasis elektronik.

Laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi ini bertujuan untuk menyajikan data yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Pimpinan di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Lebih jauh lagi, tren kenaikan maupun penurunan dari kualitas pelayanan publik yang terdapat dalam laporan ini dapat menjadikan alat ukur bagi para pimpinan serta pemangku kepentingan baik dalam merumuskan kebijakan yang akurat, maupun dalam mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan selama ini.

Akhir kata, disampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh Tim Monitoring Survei IPK-IKM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta karena berkat kontribusi yang telah diberikan maka Laporan Tindak Lanjut Berdasarkan Hasil Survei Online Aplikasi 3AS IPK-IKM serta Indeks Integritas Organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan II Tahun 2022 ini dapat terselesaikan dengan baik.



Yogyakarta, 1 Juli 2022
Kepala Kantor Wilayah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Imam Jauhari
NIP. 196308231992031001

KATA PENGANTAR KEPALA DIVISI PELAYANAN HUKUM DAN HAM

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga Laporan Tindak Lanjut Berdasarkan Hasil Survei Online Aplikasi 3AS IPK-IKM serta Indeks Integritas Organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan II Tahun 2022 ini dapat terselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 tahun 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Laporan ini disusun guna memperoleh kebutuhan data terkait gambaran kualitas penyelenggaraan pelayanan publik demi pembangunan Zona Integritas yang ada pada jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Tindak lanjut hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna layanan.

Akhir kata, disampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh Tim Monitoring Survei IPK-IKM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta karena berkat kontribusi yang telah diberikan maka Laporan Tindak Lanjut Berdasarkan Hasil Survei Online Aplikasi 3AS IPK-IKM serta Indeks Integritas Organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta Triwulan II Tahun 2022 ini dapat terselesaikan dengan baik.

Yogyakarta, 24 Juni 2022

Plh.Kepala Divisi Pelayanan
Hukum dan HAM,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Mutia Farida, S.H., M.H.
NIP.196707111993032001



DAFTAR ISI

	Halaman
SAMBUTAN KEPALA KANTOR WILAYAH	i
KATA PENGANTAR KEPALA DIVISI YANKUM	ii
DAFTAR ISI	iii
A. PENDAHULUAN	1
1. Umum.....	1
2. Maksud dan Tujuan.....	2
3. Ruang Lingkup.....	2
4. Dasar Hukum.....	2
5. Jadwal Waktu Pelaksanaan	3
6. Susunan Keanggotaan TIM.....	4
B. PERBAIKAN TERHADAP HASIL TEMUAN.....	5
C. HASIL YANG DICAPAI	7
D. PENUTUP.....	7

LAMPIRAN DOKUMENTASI

**LAPORAN TINDAK LANJUT
BERDASARKAN HASIL SURVEI ONLINE APLIKASI 3AS IPK-IKM SERTA INDEKS
INTEGRITAS ORGANISASI PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TRIWULAN II TAHUN 2022**

A. Pendahuluan

1. Umum

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bekerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; serta birokrasi yang menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan hukum dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas. Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Salah satu alat untuk mengukur kualitas layanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan survei Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan masyarakat (IPK-IKM) serta Integritas berbasis elektronik (QR Code) di seluruh satuan kerja yang ada di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM baik di tingkat pusat maupun wilayah. Survei ini dilaksanakan untuk memperoleh gambaran kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengukur tingkat integritas dalam rangka pemetaan unit kerja yang berpotensi untuk diusulkan meraih predikat WBK/WBBM. Melalui monitoring dan evaluasi ini, diharapkan akan tersusun rekomendasi tindak lanjut kepada Kepala Kantor Wilayah untuk melakukan pembinaan dan pendampingan yang berkelanjutan terhadap unit kerja di wilayahnya sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam rangka mendapatkan informasi terkait permasalahan yang muncul terhadap pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM D.I. Yogyakarta dan untuk meningkatkan

kualitas layanan publik secara lebih objektif berdasarkan data hasil Survei IPK-IKM dan Integritas, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM D.I. Yogyakarta melaksanakan tindak lanjut atas monitoring dan evaluasi hasil survei pada triwulan II tahun 2022.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Meningkatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi;
- b. Menindaklanjuti rekomendasi yang telah diberikan oleh tim monitoring dan evaluasi;
- c. Mewujudkan rencana tindaklanjut atas rekomendasi yang telah diberikan;
- d. Mengetahui kendala dalam melaksanakan tindak lanjut;
- e. Membuat rencana strategis untuk mengatasi kendala dalam melaksanakan tindak lanjut.

3. Ruang Lingkup

Laporan tindak lanjut monitoring dan evaluasi hasil survei Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta tersebut berdasarkan hasil survei survei online 3AS terhadap nilai unsur terendah dari IKM-IPK Triwulan II Tahun 2022.

4. Dasar Hukum

Pelaksanaan tindak lanjut monitoring dan evaluasi hasil survei IPK-IKM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta periode Triwulan II Tahun 2022 berdasarkan :

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- b. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: M.HH-

1.PR.01.03 Tahun 2022 tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2022.

5. Jadwal Waktu Pelaksanaan

Tabel 1. Timeline Kegiatan

Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Pelaksanaan Survei IPK-IKM												
Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi Survei Bulanan												
Rapat Evaluasi atas monitoring dan evaluasi hasil survei												
Evaluasi akhir												

6. Susunan Keanggotaan TIM

Tabel 2. Tim Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Nama/NIP	Jabatan Pokok	Jabatan Dalam TIM
1.	Imam Jauhari NIP. 196308231992031001	Kepala Kantor Wilayah	Pengarah
2.	Mutia Farida, S.H., M.H. NIP.196707111993032001	Plh. Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM	Penanggung Jawab
3.	Purwanto NIP. 196612011988031001	Kepala Bidang HAM	Ketua
4.	Yustina Elistya Dewi NIP. 197409292001122002	Kepala Bidang Pelayanan Hukum	Wakil Ketua
5.	Susanti Yuliandari NIP. 197903132006042001	Kasubbid Pengkajian, Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM	Sekretaris
6.	F. Surya Kumara NIP. 196712101987021001	Kepala Bagian Program dan Humas	Anggota
7.	Saiful Bahtiar NIP. 197004201993031001	Kasubbid Perijinan Keimigrasian	Anggota
8.	Dwi Retno Widati NIP. 198008232009122005	Penyuluh Hukum	Anggota
9.	Taufiq Effendy Wijatmoko NIP. 198512302010121002	Pranata Komputer	Anggota
10.	David Wahyudi NIP. 198202092010121002	Pranata Komputer	Anggota
11.	M. Iqbal Anugerah Thang NIP.198905232019011001	Admin Divisi Administrasi	Anggota

12.	Heri Susanto NIP. 198405082003121001	Admin Divisi Keimigrasian	Anggota
13.	Armita Bana Irayati NIP. 199804022017122001	Admin Divisi Pemasyarakatan	Anggota
14.	Nur Aeni NIP. 196807101994032001	Penyusun Laporan dan Hasil Evaluasi	Anggota
15.	Subrata NIP. 197109151992031001	Analisis Permasalahan HAM	Anggota
16.	Johan Mu'alimin NIP. 199801092017121005	Arsiparis	Anggota
17.	Ahmad Muquffa NIP. 199205242017121003	Arsiparis	Anggota
18.	Ibnu Fauzan NIP. 198705202006041001	Pengelola Keuangan	Anggota
19.	Haryana Wibisana NIP. 199410032017121006	Penyiap Bahan Publikasi	Anggota

B. Perbaikan Terhadap Hasil Temuan

Berdasarkan hasil temuan kegiatan monitoring dan evaluasi hasil survei Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta yang dilakukan pada bulan April, Mei, dan Juni tahun 2022 berdasarkan salah satu atau beberapa kriteria sebagai berikut:

1. Jumlah responden minimal 30 pengguna layanan telah terpenuhi;
2. Beberapa unsur survei masih terdapat indikator merah dan adanya saran perbaikan yang dikirimkan oleh responden;
3. Indikator merah terdapat pada kriteria informasi, diskriminasi, dan persyaratan.

Berikut dipaparkan tabel hasil monitoring terhadap survei IPK-IKM dan Integritas periode triwulan II tahun 2022.

Tabel 3. Hasil Monitoring Aplikasi Survei *Online* 3AS oleh Kantor Wilayah

Bulan	Komponen						
	IKM	IPK	Responden	Prioritas Perbaikan	Integritas	Responden	Prioritas Perbaikan
April	19,80	14,89	124	1. Informasi; 2. Diskriminasi; 3. Persyaratan; 4. Kecurangan; 5. Prosedur/Alur; 6. Sarana Prasarana; 7. Respon;	98,59	107	1. Honorarium
Mei	19,94	14,94	114	1. Kebijakan Pelayana; 2. Kualitas Sarana Prasarana; 3. Sistem Informasi dan Pelayanan Publik.	98,05	92	1. Budaya organisasi dan sistem anti korupsi; 2. Pengelolaan SDM dalam penerimaan dan penempatan pegawai; 3. Pelaksanaan Anggaran; 4. Kesesuaian perintah atasan dengan aturan dan norma.
Juni	19,88	14,89	55	Pertahankan	98,12	111	Pertahankan

Berdasarkan rekomendasi tim monitoring dan evaluasi terdapat prioritas perbaikan

diantaranya:

1. Informasi, dalam hal penyampaian informasi kepada pengguna layanan diperlukan strategi komunikasi yang efektif sehingga seluruh informasi layanan dapat diterima dengan baik.
2. Diskriminasi, pelayanan prima kepada masyarakat tidak membedakan dari genre, umur, dan sebagainya.
3. Responsifitas petugas pelayanan.
4. Persyaratan, kemudahan dalam memenuhi kelengkapan yang ditentukan menjadi kunci keberhasilan pelayanan.
5. Perbaikan sarana/prasarana.
6. Praktik kecurangan dalam pelayanan.
7. Honorarium dalam kegiatan-kegiatan.
8. Penguatan budaya anti korupsi dan integritas organisasi.
9. Pelaksanaan anggaran yang transparan dan akuntabel.

Pada tanggal 25 Mei 2022 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta telah menggelar serangkaian acara dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Kegiatan tersebut diwujudkan dalam bentuk penguatan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta knowledge sharing pelayanan publik dari beberapa narasumber eksternal (Ombudsman RI Perwakilan DIY dan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).

Untuk meningkatkan kemampuan petugas pengelolaan pengaduan, pada tanggal 22 Juni 2022 mengikuti webinar pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Balai Pendidikan dan Pelatihan Hukum dan HAM Jawa Tengah. Kegiatan tersebut bertujuan memperkaya pengetahuan dan peningkatan kompetensi dalam pengelolaan penanganan pengaduan layanan publik Kementerian Hukum dan HAM, serta dalam rangka memberikan pelayanan publik yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, pada tanggal 27 Juni 2022 telah dilaksanakan pelatihan public speaking sebagai bagian dari perbaikan pelayanan publik bagi pegawai jajaran Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mengundang pakar komunikasi yang telah berpengalaman di bidangnya sebagai narasumber kegiatan tersebut. Sejumlah 80 orang pegawai terdiri dari pejabat structural kantor wilayah dan Unit

Pelaksana Teknis di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta, pejabat fungsional, serta pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN).

Dalam upaya meningkatkan integritas dan kedisiplinan pegawai, rutin digelar apel pagi seluruh pegawai pada hari Senin. Kegiatan dilaksanakan di lapangan tengah kantor wilayah dengan Pembina apel pagi diantaranya pejabat pimpinan tinggi pratama.

Melalui berbagai media informasi, seluruh prosedur dan persyaratan layanan dipublikasikan kepada pengguna layanan secara jelas dan informatif. Media informasi berupa layar LED T, papan informasi, hingga media cetak berupa banner dan poster yang disediakan di lobi pelayanan terpadu. Fasilitas sarana dan prasarana juga ditingkatkan seperti peningkatan kapasitas listrik, kebersihan toilet yang selalu dijaga dan dipantau oleh petugas kebersihan, parkir khusus pengguna layanan dan pegawai, dan mengikutsertakan petugas pengelolaan pengaduan dalam berbagai workshop.

Rangkaian kegiatan tersebut merupakan upaya tindak lanjut perbaikan atas rekomendasi tim monitoring dan evaluasi hasil survei IPK-IKM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

C. Hasil yang dicapai

Dari rangkaian kegiatan tindak lanjut tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kantor wilayah terus melaksanakan pengembangan dan penyempurnaan inovasi Pelayanan Publik, dan membangun komunikasi intensif dengan stakeholder;
2. Terus mengimplementasikan pelayanan prima yang jelas, komunikatif, dan konsisten;
3. Terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelatihan *public speaking*;
4. Telah diperbarui informasi seluruh layanan melalui berbagai media informasi.

D. Penutup

- Kesimpulan

Perbaikan atas rekomendasi tindak lanjut telah dipenuhi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Daerah Istimewa Yogyakarta. Seluruh pejabat dan pegawai telah mendukung upaya perbaikan tersebut.

- Saran

Berdasarkan tindak lanjut tersebut, maka tim menyarankan hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sarana prasarana yang ada demi kenyamanan masyarakat yang sedang berkunjung;
2. Meningkatkan sistem informasi berbasis TI yang ada dengan berkoordinasi dengan Kantor Wilayah, Pusdatin maupun Unit Eselon I.

3. Mempertahankan kualitas pelayanan dan IPK-IKM yang telah bernilai sangat baik.

- **Penutup**

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



Dibuat di Yogyakarta
Pada 1 Juli 2022

Kepala Kantor Wilayah,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Imam Jauhari

NIP. 196308231992031001

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PELAKSANAAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN



PENGUATAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS DAN PENYAMPAIAN EVALUASI SURVEI IPK-IKM



PENGUATAN TUGAS DAN FUNGSI MELALUI APEL PAGI



PELATIHAN *PUBLIC SPEAKING* BAGI JAJARAN PEJABAT DAN PEGAWAI