

## Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau Tahun 2019-2020

Rika Yolanda<sup>1</sup>, Hasanuddin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia  
Email : [rika.yolanda0124@student.unri.ac.id](mailto:rika.yolanda0124@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>, [hasanuddin@lecturer.unri.ac.id](mailto:hasanuddin@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Pembangunan zona integritas merupakan salah satu bukti nyata pemerintah Indonesia melakukan reformasi birokrasi. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau merupakan salah satu instansi vertikal yang ada di Provinsi Riau telah melaksanakan pembangunan zona integritas dan telah mendapatkan predikat WBK pada tahun 2020 yang menjadi focus kajian penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Selanjutnya, mendeskripsikan faktor- faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) Tahun 2019-2020. Metode kualitatif dengan menjelaskan data deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan penulis. Jenis data penelitian yang digunakan adalah primer yang berupa data-data yang diperoleh dari informan penelitian dan sekunder yang berupa data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen terkait. Kemudian, lokasi penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam pembangunan zona integritas telah dilaksanakan mulai tahun 2019. Hal ini dapat dilihat melalui unsur penataan kelembagaan, unsur penataan ketatalaksanaan, unsur penataan SDM, unsur akuntabilitas dan unsur pelayanan umum yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Akan tetapi, masih terdapat unsur yang belum terlaksana secara maksimal yaitu masih terdapatnya sdm yang belum maksimal memberikan pelayanan, belum menerapkan arahan atau pengetahuan yang diperoleh dan masih melakukan tindakan kecurangan. Kemudian, terdapatnya Komitmen Pimpinan, Kemauan diri sendiri, kesepemahaman, dan konsistensi yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pembangunan zona integritas.

**Kata Kunci:** *Reformasi Birokrasi, Zona Integritas, Wilayah Bebas dari Korupsi.*

### Abstract

The development of the integrity zone is one of the real evidences that the Indonesian government is carrying out bureaucratic reform. The Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau is one of the vertical agencies in Riau Province that has carried out the construction of an integrity zone and has received the WBK title in 2020 which is the focus of this research study. This study aims to describe the implementation of bureaucratic reform in the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in Riau in the Development of an Integrity Zone towards a Corruption-Free Area (WBK). Next, describe the factors that influence the Implementation of Bureaucratic Reform at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau in the Development of an Integrity Zone towards a Corruption-Free Area (WBK) in 2019-2020. The qualitative method by explaining descriptive data is the research method used by the author. The type of research data used is primary in the form of data obtained from research informants and secondary in the form of data obtained from related

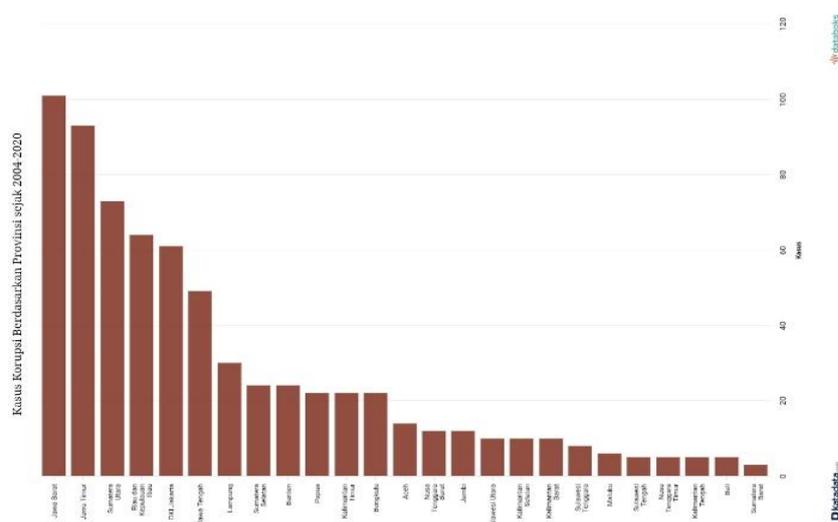
documents. Then, the research location is at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau. This study found that the implementation of bureaucratic reform at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau in the construction of the integrity zone has been implemented starting in 2019. This can be seen through the elements of institutional arrangement, elements of management arrangement, elements of HR management, elements of accountability and elements of public services carried out by the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights Riau. However, there are still elements that have not been implemented optimally, namely the presence of human resources who have not maximally provided services, have not applied the directions or knowledge obtained and are still committing fraudulent acts. in the implementation of the development of the zone of integrity.

**Keywords:** *Bureaucratic Reform, Integrity Zone, Corruption Free Area.*

## PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut dengan *Good Governance* adalah salah satu faktor yang memberikan dampak kepada kesejahteraan masyarakat. Untuk menciptakan tata kelola pemerintah yang baik, Pemerintah Indonesia melaksanakan program besar yaitu Reformasi Birokrasi Indonesia. Sebelum dilakukannya Reformasi Birokrasi penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia dapat dikatakan belum maksimal dalam pelaksanaannya. Karena, masih terdapat banyak kendala dan kasus yang terjadi baik kasus aparatur yang melakukan penyalahgunaan wewenang, aparatur yang melakukan praktek KKN, dan belum maksimalnya pengawasan yang dilakukan oleh oknum-oknum yang mencari keuntungan untuk dirinya sendiri bukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* dikeluarkan ketika pelaksanaan reformasi birokrasi dengan memiliki tiga tujuan sebagai berikut adanya terjadi peningkatan pada kapasitas dan akuntabilitas suatu organisasi, terciptanya suatu pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, serta terjadinya pelayanan publik terlaksana secara maksimal (Hanafi & Harsono, 2020). Bukti nyata yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam melaksanakan Reformasi Birokrasi yaitu melaksanakan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Pembangunan zona integritas diterapkan di beberapa provinsi dengan tujuan untuk meminimalisir Kasus korupsi yang berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi, pembangunan serta kualitas hidup yang lebih baik dan pengembangan sistem pemerintah yang demokratis menghasilkan pelayanan yang berkualitas. (Shiddiqy, 2012)



**Gambar 1.** Kasus Korupsi berdasarkan provinsi sejak 2004-2020

Sumber: [databoks.katadata.com](http://databoks.katadata.com).data diolah (2020)

Gambar 1 di atas merupakan grafik yang dikutip dari databoks.katadata.com pada tahun 2020, kasus korupsi di Provinsi Riau berada di posisi nomor 4. Untuk mengurangi angka kasus tindak pidana korupsi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka, pemerintah mengeluarkan kebijakan Zona Integritas yang bertujuan untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan instansi vertikal / kantor wilayah kementerian. Butuh komitmen dan upaya yang keras dari pimpinan agar Zona Integritas dapat terwujud, jika tidak maka pencanangan Zona Integritas hanya menjadi wacana (Himayaturrohmah, 2019).

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau merupakan salah satu instansi vertikal yang ada di Riau yang telah melaksanakan pembangunan zona integritas. pedoman satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dalam pembangunan zona integritas yaitu Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2019 dengan tujuan agar terjadi keseragaman pemahaman dan tindakan dalam mewujudkan zona integritas. Dengan demikian, agar proses pembangunan zona integritas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau berjalan sebagaimana mestinya maka, kepala kantor mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau Nomor: W4.0680.HH.01.04 TAHUN 2021 mengenai penunjukan peserta pembentukan satuan kerja WBK/WBBM tahun anggaran 2021 di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.

Dalam proses pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) diketahui terdapat beberapa tahapan sebagai berikut yang pertama dilakukan oleh seluruh jajaran instansi untuk penandatanganan Pakta Integritas, tahap kedua dilakukan oleh aparatur instansi untuk Pencanangan Zona Integritas menuju WBK/WBBM hingga tahap terakhir telah melakukan penetapan unit kerja berpredikat WBK/WBBM (Itjen KKP, 2021). Pemanfaatan teknologi dengan adanya aplikasi Elektronik Reformasi Birokrasi (E-RB) Untuk menghasilkannya reformasi birokrasi yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan mudah pada penyampaian data dukung dan pelaksanaan verifikasi data dukung dalam rangka evaluasi pelaksanaan pemajuan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM. Aplikasi ini terdiri dari dua jenis yaitu input data tahunan dan input data triwulan. Dokumen Renstra, Renja dan IKU yang diupload untuk lembar kerja evaluasi Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Hal tersebut dilakukan karena, baru di tahun 2021 data tersebut diminta dan belum tersedianya panduan (Humas Kemenkumham Riau, 2021).

Penilaian terkait zona integritas Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau yaitu mendapatkan predikat WBK pada tahun 2020. Akan tetapi, predikat WBBM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau belum berhasil diperoleh pada tahun 2021. Faktor kegagalan satuan kerja dalam meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) salah satunya yaitu, ditemukannya inovasi yang hanya bersifat formalitas sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM), bukan untuk memberikan pelayanan maksimal yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat (Kementerian Hukum dan HAM.go.id, 2021).



**Gambar 2. Survey Balitbangham pada SATKER Kementerian Hukum dan HAM Riau Agustus 2021**  
**Sumber:** Instagram Kanwil Kemenkumham Riau, 2022

Selanjutnya, pada tahun 2021 berdasarkan hasil survey kepada masyarakat mengenai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau yang dapat dilihat dari gambar 2 dalam hal ini, masih terdapat kasus Gratifikasi, pungli dan calo yang terjadi di lingkungan masyarakat ketika ingin mendapatkan pelayanan. Pada tahun 2020, terjadi kasus terkait pungutan liar yang dilakukan oleh dua orang pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam proses pengurusan paspor. Kedua pegawai tersebut kini sudah menyandang status tersangka, dikarenakan proses hukum masih berjalan dan belum ada putusan pengadilan maka kedua pegawai tersebut masih berstatus sebagai ASN aktif. Tersangka tersebut yang awalnya berdinis di Kantor Imigrasi Pekanbaru ditarik oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau (Sitinjak, 2021). Kasus pungutan liar tersebut merupakan salah satu bentuk dari permasalahan yang berpengaruh terhadap penilaian pembangunan zona integritas pada Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau.

Tercantum pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pada tahun 2019 yaitu terdapat beberapa permasalahan wilayah yang terjadi sebagai berikut :

**Tabel 1. Permasalahan di Instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pada tahun 2019**

Nomor	Jenis Permasalahan
1	Over Kapasitas Unit Pelaksana kegiatan Pemasarakatan
2	Sarana dan Prasarana yang belum memadai
3	Sumber Daya Manusia yang Rendah
4	Integritas Pegawai yang Rendah
5	Pendidikan Petugas yang Rendah

**Sumber :** Data LKIP Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau 2019

Kemudian, berikut penilaian terhadap indikator kinerja di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pada tahun 2019 dan 2020 terdiri sebagai berikut :

**Tabel 2. Hasil Indikator Kinerja yang dilakukan oleh instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pada tahun 2019**

No	Indikator kinerja	Target	Capaian	Tahun
1	Indeks kepuasan internal di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau	7,1%	Tercapai	2019
2.	Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemasyarakatan Riau	90 %	Tercapai	2019
3	Meningkatnya database kekayaan intelektual komunal kantor	80 %	100 %	2019
4	Nilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau	90%	Belum ada penilaian	2019
5.	Nilai Reformasi Birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau	70%	Belum ada penilaian	2019

**Sumber :** Data LKIP Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau 2019

**Tabel 3. Indikator Kinerja instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau tahun 2020**

No	Indikator kinerja	Target	Capaian	Tahun
1.	Indeks kepuasan internal di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau	7,1 %	9,473	2020
2.	Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemasyarakatan Riau	7,0 %	Belum ada penilaian	2020
3.	Meningkatnya database kekayaan intelektual komunal kantor	80%	100%	2020
4.	Nilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau	85%	75,71%	2020
5.	Nilai Reformasi Birokrasi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau	85%	89,02%	2020

**Sumber :** Data LKIP Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau 2020

Tidak hanya yang tertera di atas saja pada tahun 2020 berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Kinerja tahun 2020 pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau masih terdapat permasalahan mengenai waktu kecepatan pelayanan, sarana teknologi yang masih kurang memadai di kantor tersebut, infrastruktur koneksi jaringan sistem online yang belum optimal. Permasalahan-permasalahan tersebut pastinya berdampak pada hasil pelayanan yang akan diberikan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Sehingga, berdasarkan pemaparan identifikasi masalah di atas dikaitkan dengan teori dari Sedarmayanti mengenai 5 elemen Reformasi Birokrasi terdapat 3 elemen yang belum terlaksana secara maksimal yaitu pada bagian penataan sumber daya manusia, kemudian akuntabilitas yang belum maksimal dan pelayanan umum yang belum maksimal.

Dari pemaparan poin tabel 1 dijabarkan bahwa, permasalahan yang dialami oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia pada tahun 2019 terjadi over kapasitas unit pelaksana kegiatan pemasyarakatan yang akan memberikan dampak keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang masih kurang maksimal sebagai faktor pendukung dalam memberikan pelayanan. Kemudian, untuk memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat penerima pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia belum didukung oleh sumber daya manusianya karena masih rendahnya sumber daya manusia, rendahnya pendidikan pegawai serta rendahnya integritas pegawainya.

Pembahasan tentang Pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) pernah dikaji oleh (Julia, Purnaweni, & Priyadi, 2019), (Gani, 2019), (Adrian, 2020), (Widyantoro, 2018). Berdasarkan dari penelitian yang telah mereka lakukan berfokus terhadap satu indikator dari penilaian predikat WBK dan WBBM serta menggunakan teori dari implementasi kebijakan dan teori etika. Sementara itu, penelitian yang dilakukan penulis menjelaskan pada lima indikator yang termasuk di dalam penilaian untuk memperoleh predikat WBK dan WBBM. Kemudian, tulisan ini berusaha fokus dibagian Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dalam pembangunan zona integritas yang menggunakan teori Reformasi Birokrasi dan faktor-faktor reformasi birokrasi.

Penulis menggunakan teori dari (Sedarmayanti, 2009) tentang Reformasi Birokrasi dan Faktor-faktor yang mempengaruhi Reformasi Birokrasi untuk memaparkan masalah disebutkan di atas. Hal ini dikarenakan teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti selaras dengan indikator-indikator penilaian pembangunan zona integritas mencapai WBK dan WBBM yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang pedoman pembangunan zona integritas. Sedarmayanti yang membagi lima alur pemikiran mencapai reformasi birokrasi, yaitu Penataan Kelembagaan, Penataan Ketatalaksanaan, Penataan SDM, Akuntabilitas dan Pelayanan Umum. Kemudian reformasi birokrasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor menurut sedarmayanti terdiri dari adanya komitmen pimpinan, kemauan diri sendiri, Kesepemahaman dan konsistensi.

## **METODE**

Penulis menggunakan metode penelitian dengan metode pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami kondisi dan mendeskripsikan kondisi secara rinci. Jenis penelitian deskriptif melalui studi pustaka yang memanfaatkan jurnal-jurnal dan media online serta pengumpulan data langsung dari informan yang sesuai dengan pembahasan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari Korupsi (WBK). Lokasi penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, dalam penulisan ini menggunakan jenis-jenis data yaitu Primer dan Sekunder. Data primer adalah jenis data yang diperoleh langsung dari pihak informan dengan menggunakan wawancara di lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung di lapangan melainkan didapatkan dari hasil orang lain.(Nugrahani, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau tahun 2019-2020**

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah melaksanakan penancangan zona integritas pada tahun 2017. Artinya, bahwa ketika Kantor ini melakukan komitmen untuk penancangan, para pegawai yang ada di Kantor ini wajib melakukan Reformasi Birokrasi dalam melaksanakan tugasnya yang memberikan pelayanan kepada masyarakat serta melakukan upaya agar terjadi perubahan terhadap pandangan masyarakat mengenai layanan serta penilaian terhadap instansi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.



**Gambar 3. Dokumen Penandatanganan Pakta Integritas Tahun 2020 oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau**

**Sumber:** Kanwil Kemenkumham Riau, 2022

Berdasarkan gambar 1 tersebut dapat diartikan bahwa pada tanggal 14 Januari 2020 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah melakukan penandatanganan pakta integritas. Yang artinya seluruh aparatur dari pimpinan hingga bawahan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sudah berkomitmen untuk melaksanakan Reformasi Birokrasi di bagian Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Pelaksanaan reformasi birokrasi dapat dilihat dengan menggunakan lima indikator yang akan dijelaskan dalam penelitian ini yaitu Penataan Kelembagaan, Penataan Ketatalaksanaan, Penataan Sumber daya Manusia, Akuntabilitas dan Pelayanan Umum.

**1. Penataan Kelembagaan**

Penataan Kelembagaan menurut (Sedarmayanti, 2009) merupakan proses perubahan terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi dan berinovasi oleh sistem pemerintahan dan organisasi. Penataan kelembagaan berkaitan dengan adanya 1) visi, misi dan strategi organisasi, 2) struktur organisasi, 3) pembagian tugas proporsional, 4) mengatur jabatan struktural dan fungsional.

**Visi Misi**

Adanya visi misi di suatu instansi memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja atau hasil yang dilakukan oleh orang-orang yang berada di instansi tersebut. Visi misi yang dimiliki antara satu instansi dengan instansi lainnya pasti berbeda, karena memiliki tujuan dan arah yang berbeda. Dengan adanya visi misi maka dapat tergambarkan tujuan dari hasil kinerja yang diharapkan dari instansi tersebut. Sehingga kinerja yang dilakukan lebih terarah dan optimal.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau memiliki visi misi. sehingga dapat diartikan bahwa instansi tersebut memiliki tujuan yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, visi misi tersebut dijadikan landasan atau pedoman oleh aparatur-aparatur yang ada di kantor tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**2. Jabatan Struktural dan Fungsional**

Jabatan merupakan tanggung jawab atau kedudukan yang dimiliki oleh aparatur. Jabatan yang dimiliki setiap aparatur memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Indikator pembagian tugas dan fungsi kepada aparatur merupakan indikator yang penting dalam melaksanakan reformasi birokrasi. Dengan adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas kepada setiap aparatur, maka proses pelaksanaan reformasi dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Perubahan yang terjadi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, pada mulanya instansi ini hanya memiliki Tim Satgas ketaatan dan ketertiban dalam upaya meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh aparatur. Kemudian, setelah dilakukannya pembangunan zona integritas maka, dibentuklah 6 pokja yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan. Setiap pokja pastinya memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Pokja-pokja tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan pembangunan zona integritas.

Enam pokja tersebut terdiri dari: Bidang Manajemen Perubahan, Penataan Tata Laksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Pembentukan tim pokja tersebut terdiri beberapa divisi yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, dikepalai oleh satu orang yang untuk bertanggung jawab terhadap kinerja pokjanya masing-masing. Selanjutnya, anggota-anggota di pokja tersebut dibentuk berdasarkan kesepakatan tim pokja masing-masing, dan setiap pokja memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. kemudian orang-orang yang ada tim kerja ini akan diperbaharui setiap tahunnya dengan tugas dan fungsi yang sama.

### 3. Penataan Ketatalaksanaan

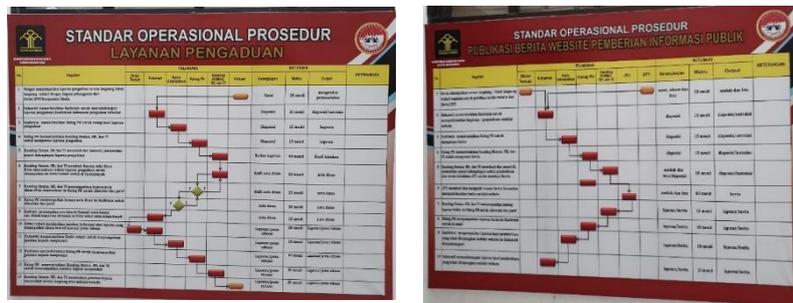
Penataan Ketatalaksanaan adalah proses perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur agar menjadi efektif dan efisien. Dengan dilakukannya perubahan terhadap ketatalaksanaan kinerja aparatur maka, akan memberikan hasil pelayanan yang mudah, memuaskan masyarakat, tidak berbelit-belit.

#### a. SOP Layanan

Standar Operasional Prosedur atau sering disingkat dengan SOP merupakan pedoman bekerja yang dijadikan oleh aparatur atau pegawai di suatu instansi. Dalam memberikan pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah menetapkan standar operasional prosedur dalam setiap layanannya.

Standar Operasional Prosedur di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau ditetapkan berdasarkan layanan-layanan yang diberikan. Sehingga setiap bidang-bidang tersebut melaksanakan tugasnya dengan tahapan yang jelas dan terarah. Mengenai target waktu layanan dan proses layanan yang akan dilakukan sudah tercantum dalam SOP yang telah ditetapkan. SOP mengenai layanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dapat diketahui ketika masyarakat mengunjungi kantor tersebut. Karena masih belum terdapat SOP yang tersedia di Website Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.

Adanya Reformasi Birokrasi pembangunan zona integritas menghasilkan dampak yang signifikan terhadap layanan yang diberikan. Karena, aparatur yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan SOP yang tersedia, pada mulanya waktu pengerjaan suatu layanan tidak memiliki estimasi waktu ataupun mekanisme yang pasti, pekerjaan yang saling opor tanggung jawab, dan sebagainya. setiap masyarakat pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan layanan berdasarkan SOP yang ada, baik dari mekanisme, estimasi waktu, biaya dan sebagainya.



**Gambar 4. Standar Operasional Prosedur Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau**

Sumber: Kanwil Kemenkumham Riau, 2022

SOP tersebut dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai bagaimana proses layanan-layanan yang diberikan oleh aparaturnya Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau serta target waktu penyelesaian layanan tersebut secara terperinci. Bahkan di SOP tersebut dipaparkan tentang output yang diperoleh dari setiap tahap yang dilakukan, serta tercantum bidang-bidang yang bersangkutan dalam penyelesaian tahap-tahapnya.

**b. Teknologi**

Kemajuannya perkembangan zaman saat ini tidak dapat dilepaskan dari teknologi yang sudah semakin modern, canggih dan memberikan kemudahan setiap aparaturnya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hadirnya teknologi dapat memberikan dampak efektif dan efisien dalam penyelesaian pekerjaannya.



**Gambar 5. Aplikasi Pusaka Riau dan SIMPEG**

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melakukan inovasi di bagian teknologi terutama dalam memberikan pelayanan mengenai pembentukan peraturan daerah yaitu berupa pengadaan aplikasi Pusaka Riau. Dengan adanya aplikasi ini harapannya dapat memberikan kemudahan para pengguna untuk memperoleh informasi-informasi mengenai proses pembentukan peraturan daerah wilayah provinsi Riau. Aplikasi ini berguna untuk penyelenggaraan pembentukan hukum di daerah yang memiliki tahapan sebagai berikut yaitu perencanaan, penyusunan, pembahasan, penetapan, pengundangan, penyebarluasan, dan analisis serta evaluasi yang terintegrasi dengan pemerintah daerah/ DPRD Provinsi Riau dan Pemerintah daerah/ DPRD Kabupaten/ kota se-Provinsi Riau. Dan memberikan dampak efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan.

Tidak hanya saja aplikasi pusaka Riau, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melakukan pembaharuan dibagian teknologi khususnya untuk aparaturnya di kantor tersebut. Yaitu dengan menggunakan aplikasi SIMPEG. Aplikasi SIMPEG ini berfungsi untuk merekam absensi aparaturnya. Jadi, di kantor tersebut tidak lagi menggunakan finger print untuk melakukan rekam absen, cukup dengan aplikasi SIMPEG. Aplikasi SIMPEG mempermudah untuk memajemen

kepegawaian serta transparansinya informasi mengenai pegawai. Sehingga jika membutuhkan informasi mengenai pegawai dapat mengakses aplikasi ini dengan mudah, akurat dan cepat. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan terhadap atasannya untuk melakukan pengawasan kehadiran bawahannya.

#### 4. Penataan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia aparatur di instansi atau organisasi sangatlah penting dan menjadi peran utama, hal ini karena sumber daya manusia tersebut harus dituntut dapat berkualitas dan produktif dalam melaksanakan pekerjaannya (Roosje Kalangi, 2015). Pondasi dasar dalam melaksanakan reformasi birokrasi terletak pada pengelolaan atau manajemen SDM Aparaturnya. dengan dilaksanakannya reformasi birokrasi maka, diharapkan dapat menghasilkan atau menciptakan sdm aparatur yang profesional, bertanggungjawab, bersih dari KKN, birokrasi yang efektif dan efisien dan memberikan pelayanan yang prima kepada penerima layanan (Akny, 2014).

##### a. Penerapan Sistem Merit

Sistem merit bukan lagi hal yang asing untuk di lingkup instansi pemerintah. Tujuan dilaksanakannya sistem merit yaitu untuk memastikan bahwa aparatur atau pegawai yang berada di instansi tersebut memiliki kualitas. Selain itu, sistem merit ini dapat memberikan dampak terhadap peningkatan terhadap potensi dan kompetensi aparatur. sistem merit dapat menjadi wadah evaluasi aparatur sehingga sedikit banyak akan memberikan dampak terhadap motivasi aparatur dalam melaksanakan kerjanya

Sistem merit pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sangat diupayakan secara maksimal, baik itu dalam penempatan jabatan atau asament jabatan aparatur di kantor tersebut. Hal ini dilakukan agar menghasilkan aparatur yang berkualitas tanpa menilai dari latar belakang dari aparatur tersebut dan juga berdampak terhadap keadilan yang ditimbulkan. Dengan adanya sistem merit maka akan meminimalisir tindakan kecurangan yang dilakukan oleh para aparatur untuk memperoleh keuntungan pribadi, pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sendiri hal ini sudah diminimalisirkan meskipun terkadang masih dijumpai tindakan aparatur yang melakukan kecurangan untuk memperoleh pemindahan tempat kerja, mengisi jabatan ataupun posisi yang tidak berdasarkan dengan kompetensi yang dimiliki mereka, sehingga kinerja yang dihasilkan tidaklah maksimal.

##### b. Perencanaan, Pelaksanaan, dan Evaluasi Sistem, Pendidikan dan Pelatihan yang Efektif

Kualitas dari seseorang aparat atau pegawai sangatlah penting dalam melaksanakan kinerja. Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh aparatur disuatu instansi dapat berkaitan dengan reformasi birokrasi. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan aparatur diperlukan pendidikan dan pelatihan. Hal ini karena, jika aparaturnya tidak mengetahui mengenai tentang yang ingin dilaksanakan maka akan sulit tercapai tujuannya.

Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau bukanlah hal yang asing lagi ditelinga para aparaturnya. berbagai upaya pimpinan dan pihak dari pusat untuk memperkenalkan zona integritas kepada bawahannya. Sehingga dalam pelaksanaannya aparaturnya memahami tentang kinerja yang harus mereka hasilkan untuk tercapainya pembangunan zona integritas hingga memperoleh predikat WBK dan WBBM.



**Gambar 6. Sertifikat Aparatur mengikuti E-Learning**  
 Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, 2022

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melaksanakan berbagai pelatihan untuk pengembangan keterampilan yang dimiliki aparatur. Dengan dilakukannya pelatihan-pelatihan tersebut akan berdampak terhadap kualitas dan kuantitas aparatur di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Sehingga hal tersebut akan berdampak terhadap hasil kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur. Selain pelatihan dan pendidikan yang diberikan, aparatur di instansi tersebut juga memperoleh penguatan sikap dalam melaksanakan pembangunan reformasi birokrasi. Pelatihan ataupun pendidikan yang diperintahkan sifatnya wajib diikuti oleh aparatur, jika tidak diikuti akan mendapatkan sanksi.

Pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau menjadikan Apel pagi dan sore sebagai wadah untuk melakukan penguatan sikap aparatur, sehingga aparatur dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya. Penguatan sikap aparatur sangat diyakini oleh pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dapat menghasilkan dampak yang sangat baik dalam proses kinerja aparatur, dapat dilihat bahwa banyak terpasang tulisan-tulisan yang dapat memberikan kekuatan terhadap sikap aparatur yang ada pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu proses kegiatan mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan kinerja atau program yang telah dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan adanya akuntabilitas maka, diharapkan terjadi perbaikan dan peningkatan terhadap hasil kinerja dari aparatur atau instansi. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas yang dimiliki oleh aparatur ataupun instansi yang bersangkutan.

**DEKRETERAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**  
**DI RANGKAIAN REFORMASI**  
**KANTOR WILAYAH RIAU**  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 222, Pekanbaru, Riau 28122  
 Telp. (0756) 242111, 242112, 242113, 242114, 242115, 242116, 242117, 242118, 242119, 242120, 242121, 242122, 242123, 242124, 242125, 242126, 242127, 242128, 242129, 242130, 242131, 242132, 242133, 242134, 242135, 242136, 242137, 242138, 242139, 242140, 242141, 242142, 242143, 242144, 242145, 242146, 242147, 242148, 242149, 242150, 242151, 242152, 242153, 242154, 242155, 242156, 242157, 242158, 242159, 242160, 242161, 242162, 242163, 242164, 242165, 242166, 242167, 242168, 242169, 242170, 242171, 242172, 242173, 242174, 242175, 242176, 242177, 242178, 242179, 242180, 242181, 242182, 242183, 242184, 242185, 242186, 242187, 242188, 242189, 242190, 242191, 242192, 242193, 242194, 242195, 242196, 242197, 242198, 242199, 242200

1-3/27

**DEKRETERAN RENCANA KERJA**  
**PERKEMBANGAN JEREN BERKUALITAS PERUBAH WILAYAH**  
**KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**

No	KOMPONEN	INDIKATOR	LANGKAH AKSI	SAKSI FISIK	TARGET
1	Maksimal Waktu Pelaksanaan	1. Menyusun Tim Kerja	a. Menetapkan Urutan Prioritas Pekerjaan Tim Kerja WKA/WKMB b. Menetapkan Tim Kerja WKA/WKMB c. Menetapkan Anggaran Tim Kerja WKA/WKMB d. Menetapkan Tim Kerja WKA/WKMB yang akan melaksanakan kegiatan	Urutan-prioritas Tim Kerja WKA/WKMB Mekanism, Anggaran, Ruang, Tim Kerja WKA/WKMB Batas Waktu dan Mekanisme Sertifikasi Anggaran Tim OK Tim Kerja WKA/WKMB	100 % 100 % 100 % 100 %
2	Qualitas Monev	2. Melakukan Monev	a. Melakukan Analisis Rencana Pelaksanaan 2. Melakukan Monev WKA/WKMB	Urutan, Mekanisme, dan Jadwal Pelaksanaan Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB	100 %
3	Monev	3. Melakukan Monev	a. Melakukan Monev WKA/WKMB b. Melakukan Monev WKA/WKMB c. Melakukan Monev WKA/WKMB d. Melakukan Monev WKA/WKMB	Urutan, Mekanisme, dan Jadwal Pelaksanaan Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB	100 % 100 % 100 % 100 %
4	Penelitian	4. Melakukan Penelitian	a. Melakukan Penelitian WKA/WKMB b. Melakukan Penelitian WKA/WKMB c. Melakukan Penelitian WKA/WKMB d. Melakukan Penelitian WKA/WKMB	Urutan, Mekanisme, dan Jadwal Pelaksanaan Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB Monev WKA/WKMB	100 % 100 % 100 % 100 %

**Gambar 7. Dokumen Rencana Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau**  
 Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, 2022

a. Perencanaan Kinerja

Dokumen rencana kerja yang dibuat Instansi Pemerintah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sebagai perwujudan akuntabilitas di instansi tersebut. Adanya perencanaan kinerja memberikan dampak positif kinerja yang dihasilkan oleh aparatur yang ada pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Dengan adanya perencanaan kinerja maka, akan lebih terarah kinerja aparatur tersebut untuk mencapai tujuan. Sejak adanya pembangunan zona integritas, mengenai rencana kinerja dilakukan secara optimal dan terarah serta wajib dihadiri oleh orang-orang yang memiliki kewajiban pada bidangnya. Dengan adanya rencana kerja yang sudah jelas akan memberikan kemudahan untuk proses evaluasi kinerja pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau karena telah adanya rencana kerja dibuat pada sebelumnya.

Besar pengaruh rencana kerja yang dibuat oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau terhadap kinerja yang dilaksanakan oleh aparatur di kantor tersebut. Sehingga besar harapan rencana kerja tersebut dapat terlaksana seperti yang diharapkan. Dengan adanya pembangunan zone integritas serta penilaian pencapaian pembangunan zona integritas, maka dilakukannya perencanaan yang lebih optimal dari sebelumnya, memprioritaskan point-point yang untuk direalisasikan terlebih dahulu dan selalu mengupayakan agar sebahagian rencana-rencana yang dibuat tersebut dapat direalisasikan secara maksimal.

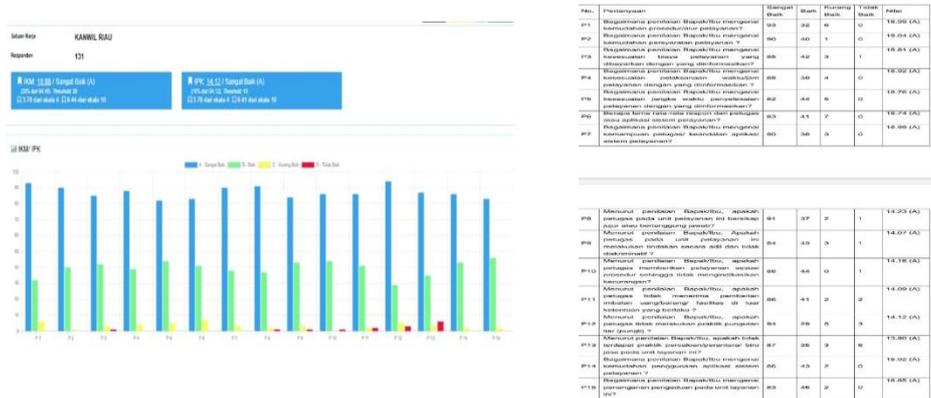
b. Laporan Kinerja

Laporan kinerja juga merupakan salah satu indikator penting dalam peningkatan akuntabilitas pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Laporan kinerja merupakan pertanggungjawaban dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh aparatur kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Adanya Laporan kinerja diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terjadi dan meningkatkan kinerja-kinerja yang telah dilakukan oleh aparatur di instansi tersebut.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, terdapat juga jurnal harian yang merupakan laporan harian aparatur terhadap kinerja yang telah mereka lakukan dalam satu hari kerja yang harus diisi. Dengan adanya laporan harian tersebut diharapkan aparatur di instansi tersebut memiliki nilai akuntabilitas yang tinggi. Kemudian, Jurnal Harian bertujuan untuk mengetahui kinerja-kinerja apa saja yang telah dilaksanakan dan penilaian-penilaian terhadap kinerja-kinerja yang dilakukan dihari tersebut. Dengan adanya laporan kinerja dan jurnal harian akan memberikan kemudahan untuk instansi yang bersangkutan melakukan evaluasi terhadap kinerja yang dilakukannya. Sehingga, Jurnal harian dan laporan kinerja haruslah dibuat berdasarkan fakta yang terjadi dilapangan sehingga terdapat fungsi dari laporan kinerja tersebut. Meskipun masih terdapat aparatur-aparatur yang membuat laporan kinerjanya tidak seperti fakta yang terjadi di lapangan.

6. Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan hasil dari kinerja yang telah dilakukan oleh aparatur. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.



**Gambar 8. Hasil Survey Masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau**  
Sumber: Kemenkumham Riau, 2022

Berdasarkan gambar 8 di atas, hasil survey yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Hukum dan Riau mengenai kinerja aparat mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih dijumpai kasus-kasus seperti Pungli, Gratifikasi, Calo dan lain-lainnya yang dilakukan oleh oknum-oknum aparat yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Yang artinya masih terdapat aparat di kantor tersebut belum optimal dalam melakukan perubahan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Sehingga, diperlukan pengawasan lebih kuat lagi agar tidak ada lagi terjadi kasus-kasus tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa sebelum dilakukan reformasi birokrasi kasus-kasus seperti pungutan-pungutan liar yang terjadi kepada narapidana sangat marak terjadi, yang mengakibatkan pelayanan yang diperoleh tidaklah layak jika narapidana tersebut tidak memiliki uang. Setelah dilakukannya reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas hal tersebut sudah minim terjadi, meskipun masih terdapat beberapa aparat nakal yang masih melakukannya dan sulit melakukan perubahan secara langsung.

a. Pelayanan Umum

Pelayanan prima yang diberikan oleh suatu instansi salah satunya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, pelayanan prima juga bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diidam-idamkan oleh masyarakat ketika ingin menerima layanan. Aparatur ditekankan agar dapat memberikan pelayanan yang prima, pelayanan yang lepas dari pungutan liar, gratifikasi.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sendiri, selalu berusaha menghasilkan secara maksimal mengenai implementasi pelayanan prima. Bahkan di kantor tersebut pelayanan prima sudah menjadi kewajiban bagi para aparat dalam memberikan layanan. Didorong dengan reformasi dalam pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau yang harus memberikan pelayanan maksimal. Dalam melakukan pelayanan prima, mengupayakan berbagai hal seperti mindset aparat yang diarahkan kepada reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas yang harus menghasilkan pelayanan prima, tidak hanya itu, di kantor tersebut juga mengupayakan pembaharuan terhadap sarana agar mendorong terwujudnya pelayanan prima seperti adanya layanan satu pintu. sistem satu pintu hal ini bertujuan untuk mengatasi pemikiran-pemikiran negatif dari aparat untuk memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara transparansi. Sehingga sulit untuk terjadi pungli, atau mendapatkan pelayanan harus menggunakan uang. Berdasarkan hasil penelitian penulis masih terdapat aparat-aparatur

yang belum melakukan perubahan secara maksimal. Masih terdapat aparatur yang belum melaksanakan layanan di sarana sistem layanan satu pintu yang telah disediakan. Karena, masih ditemukannya kasus-kasus dikenakan biaya untuk mendapatkan layanan yang diberikan seperti hasil survey yang telah dilakukan.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas dari kinerja yang diberikan oleh aparatur terutama dalam memberikan pelayanan di suatu instansi sangat berdampak terhadap kepuasan masyarakat. Jika, kualitas kerja yang diberikan baik maka akan berdampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan meningkatkan penilaian yang diberikan. Citra suatu instansi berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. maka, sangat dibutuhkan aparatur yang profesional dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas pelayanan aparatur juga dapat berdampak terhadap tercapainya keberhasilan visi misi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Setiap divisi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pasti memiliki target kinerja yang ingin dicapai, memiliki tupoksi masing-masing, sehingga divisi satu dengan lainnya bekerja sama untuk mencapai target bersama baik itu merealisasikan visi misi ataupun melaksanakan reformasi birokrasi yang lebih baik lagi dan melakukan pembangunan zona integritas sehingga dapat mempertahankan predikat WBK dan meraih predikat WBBM.

Ketika belum dilakukan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dilakukan dalam ruangan masing-masing aparatur, kemudian tidak ada target waktu dalam penyelesaian tugas, dan menghasilkan pelayanan yang berbelit-belit. Setelah dilakukan reformasi birokrasi pelayanan dilakukan di ruang layanan satu pintu, sudah memiliki target waktu yang harus dicapai. terjadi perubahan-perubahan kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparatur Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Baik itu dari segi proses layanan yang diberikan, waktu pelaksanaan yang dilakukan. Sehingga menjadi kesan tersendiri oleh penerima layanan terhadap pelayanan yang diterima oleh mereka.



**Gambar 9. Ruang Layanan Satu Pintu**

Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, 2022

Dengan perubahan-perubahan yang terjadi secara langsung memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan dihasilkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Untuk di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sendiri mengadakan sarana layanan satu pintu. Tujuan diadakannya layanan satu pintu di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau salah satunya untuk meningkatkan integritas aparatur yang ada di kantor Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Dengan melakukan pelayanan di Layanan satu pintu tersebut akan menghasilkan layanan yang transparansi, yang dapat meminimalisir pungutan-pungutan liar, gratifikasi yang dilakukan oleh aparatur. Berdasarkan

penelitian penulis dengan masyarakat mengenai layanan yang diberikan bahwa masih terdapat proses-proses layanan yang menggunakan tarif seperti masyarakat yang ingin melakukan pembuatan paspor yang akan diberikan kemudahan dengan dikenakan tariff Rp. 500.000,-. Selain itu, adanya nomor-nomor fiktif ketika proses antrian dalam pembuatan paspor. Masyarakat penerima layanan merasa tercurangi dengan adanya nomor-nomor fiktif tersebut. Hal itu dilakukan oleh adanya orang ketiga yang bekerja sama untuk membuka jasa biro layanan pembuatan paspor yang menggunakan tarif sebesar 500.000 untuk pembuatan satu paspor.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Kantor Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Riau Tahun 2019-2020.**

#### **1. Komitmen Pimpinan**

Pengaruh komitmen pimpinan bersifat sentral dalam melaksanakan reformasi birokrasi pembangunan zona integritas. Dengan adanya komitmen pimpinan di suatu instansi maka pimpinan tersebut akan menjadi pendorong aparatur di instansi tersebut untuk melakukan perubahan, pembangunan. Untuk melakukan perubahan maka dibutuhkan sosok pendorong atau teladan yang dapat mempengaruhi aparatur-aparatur yang ada di instansi. Maka, dengan adanya komitmen pimpinan untuk melakukan perubahan akan menjadi sosok pendorong dan teladan tersebut. Pimpinan harus bisa meyakinkan aparaturnya untuk melakukan perubahan, sehingga aparatur mengikuti arahan dari pimpinannya. Perubahan harus dimulai dari diri pimpinan. Komitmen pimpinan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau terbukti optimal dengan memperoleh predikat WBK pada tahun 2020.



**Gambar 10. Piagam Penghargaan WBK**

Sumber: Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, 2022

Dengan adanya Pakta Integritas serta Piagam Penghargaan Wilayah Bebas dari Korupsi yang diperoleh pada 21 Desember 2020 merupakan bukti komitmen dari pimpinan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam melaksanakan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

#### **2. Kemauan Diri Sendiri**

Kemauan diri dari aparatur merupakan salah satu faktor pendukung dalam pembangunan zona integritas. Terwujudnya pembangunan reformasi dimulai kesediaan aparaturnya ingin melakukan perubahan, perbaikan dalam melakukan pemberian layanan kepada masyarakat. Jika, tidak ada kemauan dari diri aparatur tersebut akan sulit untuk dilakukannya reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Perubahan akan terasa sulit jika tidak ada kemauan dari diri aparatur itu sendiri. Pimpinan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau menekankan agar aparaturnya dapat bekerja sesuai dengan tujuan mereka mengabdikan kepada masyarakat dan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka, dilakukanlah reformasi birokrasi di kantor

tersebut meskipun pada mula penerapannya terdapat kendala dalam sumber daya manusianya, karena masih terdapat aparatur yang sulit melakukan perubahan dan tidak adanya kemauan. Hal ini harus diterapkan, harus ditekankan kepada aparaturnya, meskipun di awal pelaksanaan terdapat pelaksanaan secara terpaksa, pastinya akan menghasilkan kebiasaan.

Pimpinan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melakukan berbagai upaya kepada aparaturnya agar memiliki kemauan untuk melakukan perubahan. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau yang tidak menaati aturan atau ketetapan yang ditetapkan maka akan mendapatkan sanksi ataupun surat peringatan. Melaksanakan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas di kantor tersebut juga mengalami kendala dalam Sumber Daya Manusianya, karena masih dijumpai aparatur yang sulit melakukan perubahan dirinya kearah yang lebih baik. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melakukan upaya bertujuan untuk menimbulkan rasa kemauan pada diri aparatur dalam memberikan pelayanan dengan cara menekankan bahwa aparatur di kantor tersebut harus selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat, meskipun aparatur tersebut sedang berada di luar kota dalam jam dinas, jika ada masyarakat yang menghubungi untuk mendapatkan layanan, aparatur tersebut tetap harus memberikan layanan. Sehingga, dengan upaya paksaan tersebut aparatur di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau akan melaksanakan tugasnya dengan baik.

### 3. Kesepemahaman

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi pelaksanaan reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas yaitu kesepemahaman persepsi antara aparatur-aparatur yang ada di instansi yang bersangkutan. Hal ini karena tidak mungkin perubahan tersebut dapat terlaksana secara optimal jika hanya dilakukan oleh satu orang saja. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka, dibutuhkan kerjasama antara aparatur. Perubahan akan dapat terlaksana secara maksimal jika dilakukan bersama-sama. Untuk membangun kerjasama tersebut haruslah dilakukan kesepahaman persepsi agar terjadi keselarasan tindakan dalam mencapai tujuan pembangunan zona integritas. Persepsi yang sama akan mencapai tujuan yang sama pula. Upaya agar terjadinya kesepemahaman persepsi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau tersebut dilakukan ketika diadakannya apel pagi dan sore.

### 4. Konsistensi

Berhasil atau tidaknya dalam melaksanakan reformasi birokrasi pembangunan zona integritas dapat dipengaruhi oleh tingkat konsisten setiap aparaturnya. Pimpinan beserta aparatur yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau selalu menekankan kepada aparaturnya agar memiliki konsistensi yang sama bahkan meningkat dari awal hingga akhir. Apel pagi dan sore merupakan wadah pimpinan untuk selalu mengingatkan, menghimbau setiap pegawainya agar melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik. Sebagaimana yang kita ketahui untuk merubah, menerapkan ataupun mempertahankan hal yang baik itu pasti tidak semudah seperti yang kita harapkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian penulis di atas, maka kesimpulan yang diperoleh yaitu: **Pertama**, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dapat dilihat dari lima unsur utama, yaitu pada unsur penataan kelembagaan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau memiliki visi misi sebagai pelaksanaan layanan sehingga mencapai tujuan yang lebih terarah, serta memiliki pembagian structural dan fungsional tersendiri. **Kedua**, dalam unsur penataan ketatalaksanaan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau menyediakan SOP-SOP ketika

proses memberikan layanan, serta sudah melakukan beberapa inovasi dibidang teknologi untuk mempermudah pelayanan tetapi masih banyak layanan yang perlu dilakukan inovasi menggunakan teknologi agar mempermudah masyarakat untuk menerima layanan selain itu, belum dicantumkannya SOP layanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau pada website memberikan dampak kemudahan kepada masyarakat. **Ketiga**, di bagian unsur Penataan Sumber Daya Manusia Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sudah melaksanakan penerapan sistem merit dan meningkatkan pelaksanaan kinerja dengan pelatihan dan diklat. Tetapi dalam hal penataan sumber daya manusia ini belum semua aparatur dapat melaksanakan atau merealisasikan wawasan atau pengetahuan yang mereka peroleh dari pelatihan ataupun pendidikan. **Keempat**, yaitu akuntabilitas di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dapat dilihat perwujudannya dari rencana kerja yang telah dibuat sebelumnya dan laporan kinerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Tetapi masih terdapat aparatur mengisi pertanggungjawabannya tidak diisi berdasarkan fakta yang dilakukannya, yang akan berdampak proses evaluasinya tidak maksimal. **Kelima**, pelayanan umum yang dilihat dari pelayanan prima yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau serta kualitas layanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dan masih terdapatnya layanan-layanan yang diperoleh masih menggunakan tarif untuk memperolehnya serta terdapat perilaku beberapa aparatur yang melakukan kecurangan terhadap masyarakat penerima layanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dalam Pembangunan Zona Integritas tahun 2019-2020 adalah Pertama, Komitmen pimpinan yang dapat menjadi pendorong serta role model melakukan perubahan hal ini dapat dilihat dari pakta integritas serta piagam penghargaan yang diperoleh oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau. Kedua, adanya Kemauan Diri Sendiri untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga bersifat melayani bukan dilayani. Ketiga, Kesepemahaman persepsi yang harus disamakan yang ditekankan kepada seluruh aparatur ketika pelaksanaan apel pagi dan sore agar terjadi kesepemahaman tindakan dalam mencapai tujuan yang diharapkan. **Terakhir**, adanya Konsistensi niat dan semangat yang harus sama dari awal, proses, hingga mendapatkan predikat atau mencapai tujuan yang diharapkan dalam memberikan pelayanan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, J. V. (2020). Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Retrieved from <https://library.usu.ac.id>
- Akny, A. B. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Reformasi Birokrasi di bidang SDM Aparatur untuk Peningkatan Kesejahteraan Pegawai. Jejang Administrasi Publik. Th VI. Nomor, 5(1), 416–427.
- Gani, Y. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri. Jurnal Ilmu Kepolisian, 13(2), 138–147. Retrieved from <http://jurnalptik.id/index.php/JIK/article/view/163>
- Hanafi, A. S., & Harsono, M. (2020). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dengan Pembangunan Zona Integritas Pada Kementerian Perindustrian. Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 4(1), 1–6.
- Himayaturmah, E. (2019). Analisis Problematika Penerapan Zona Integritas di Balai Diklat Keagamaan Aceh, Bandung, Makassar Dan Papua. Jurnal Kewidyaiswaraan, 4(2), 216–228. Retrieved from <http://jurnalpjf.lan.go.id/index.php/jurnalkewidyaiswaraan/article/view/37>
- Humas Kemenkum Ham Riau. (2021). Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, Kanwil Kemenkumham Riau ikuti sosialisasi pengembangan aplikasi E-RB. Riau.Kemenkumham.Go.Id. Retrieved from <https://riau.kemenkumham.go.id/berita-utama/percepatan-pelaksanaan-reformasi-birokrasi-kanwil-kemenkumham-riau-ikuti-sosialisasi-pengembangan-aplikasi-e-rb>
- Itjen KKP. (2021). Itjen KKP Kembali lakukan Pemantauan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Kkp.Go.Id. Retrieved from <https://kkp.go.id/itjen/artikel/29764-itjen-kkp->

- kembali-lakukan-pemantauan-pembangunan-zona-integritas-menuju-wbk-wbbm
- Julia, H., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di BBWS Pemali Juana Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1, 25–42. Retrieved from <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/5222/2846>
- Kemenkumham.go.id. (2021, April). Tim Penilai Internal evaluasi satker WBK/ WBBM di Lingkungan Kanwil Kemenkumham Riau. *Kemenkumham.Go.Id.* Retrieved from <https://riau.kemenkumham.go.id/berita-utama/tim-penilai-internal-evaluasi-satker-wbk-wbbm-di-lingkungan-kanwil-kemenkumham-riau>
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Retrieved from <http://lppm.univetbantara.ac.id/data/materi/Buku.pdf>
- Roosje Kalangi. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, 2(1), 1–18.
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan :(Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemimpinan yang Baik). Bandung: Refika Aditama.
- Shiddiqy, R. A. (2012). Membangun Zona Integritas sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(July), 32.
- Sitinjak, R. G. (2021). Dua pegawai terjerat kasus pungli di Imigrasi, Kemenkumham nyatakan dukung penuh proses hukum. *GoRiau.Com*. Retrieved from <https://www.goriau.com/berita/baca/dua-pegawai-terjerat-kasus-pungli-di-imigrasi-kemenkumham-nyatakan-dukung-penuh-proses-hukum.html>
- Widyantoro, A. (2018). Pembangunan Zona Integritas sebagai Upaya Pemerintah Menciptakan Wilayah Bebas Korupsi (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang). Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/162413>