

Abstract

This study discusses the use of the SIMASHAM application in improving the quality of public services at the Ministry of Law and Human Rights. The application of the policy on the use of the Simasham application to improve the quality of public services within the Ministry of Law and Human Rights is a government action in implementing standards in the field of public service delivery for the community. through the use of computerized means. The purpose of this study was to determine and describe the quality of public services in the use of the SIMASHAM application and the obstacles in the use of the SIMASHAM application. This research use descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation techniques. Primary data obtained through key informants and informants. Secondary data was then obtained from several documents and data from the Ministry of Law and Human Rights, journals, scientific books, and the internet. The results showed that the use of the Simasham application to improve the quality of public services at the Ministry of Law and began to experience changes in excellent service and continued efforts to make improvements, so that public services, especially Simasham, worked. optimally without hindering the implementation of the Ministry of Law and Human Rights.

Keywords: Public service, service quality, SIMASHAM application

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang penggunaan aplikasi SIMASHAM dalam meningkatkan mutu pelayanan publik Kementerian Hukum dan HAM. Penerapan kebijakan penggunaan aplikasi Simasham untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM merupakan tindakan pemerintah dalam penerapan standar di bidang penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. melalui penggunaan sarana komputersasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi SIMASHAM dan hambatan dalam penggunaan aplikasi SIMASHAM. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer diperoleh melalui informan kunci dan informan. Data sekunder kemudian diperoleh dari beberapa dokumen dan data kementerian hukum dan ham, jurnal, buku ilmiah, dan internet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Simasham untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Hukum dan mulai mengalami perubahan pelayanan prima dan terus berupaya untuk melakukan perbaikan, sehingga pelayanan publik khususnya Simasham, kerja. optimal tanpa menghambat pelaksanaan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Kata Kunci : Pelayanan publik, mutu pelayanan, aplikasi SIMASHAM