

Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Oktober - Desember 2017

Publik memandang dan/atau mengetahui tentang Komnas HAM lebih pada tugas dan kewenangannya dalam melaksanakan pelayanan publik terutama dalam penanganan kasus. Oleh karena itu pelayanan publik yang menjadi *core business* dalam bidang Penegakan HAM bagi Komnas HAM, dalam hal ini pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pengaduan ini yang apabila disesuaikan dengan Reformasi Birokrasi maka harus diselenggarakan secara profesional, prima, efisien, dan efektif, artinya harus tepat sasaran.

Oleh karena itu, saran dan kritik dari *stakeholders* sangat diperlukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan memandang perlu mengakomodir pendapat, pandangan, dan masukan yang berasal dari masyarakat sebagai *stakeholders* Komnas HAM yang paling utama.

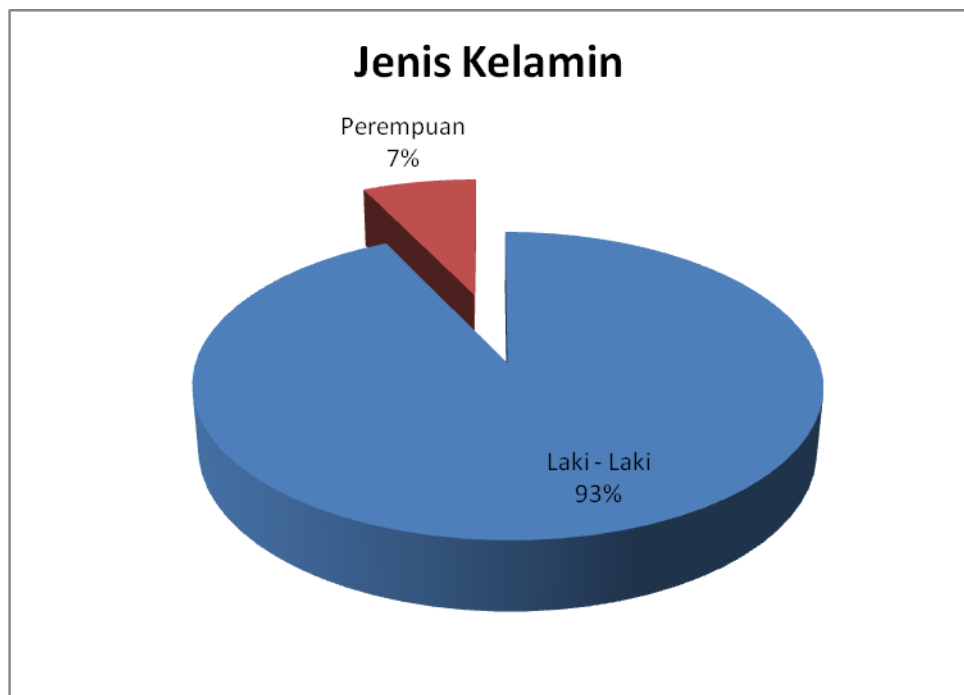
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya peristiwa dugaan pelanggaran HAM.

Periode Oktober s.d. Desember 2017, survei ini melibatkan 14 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

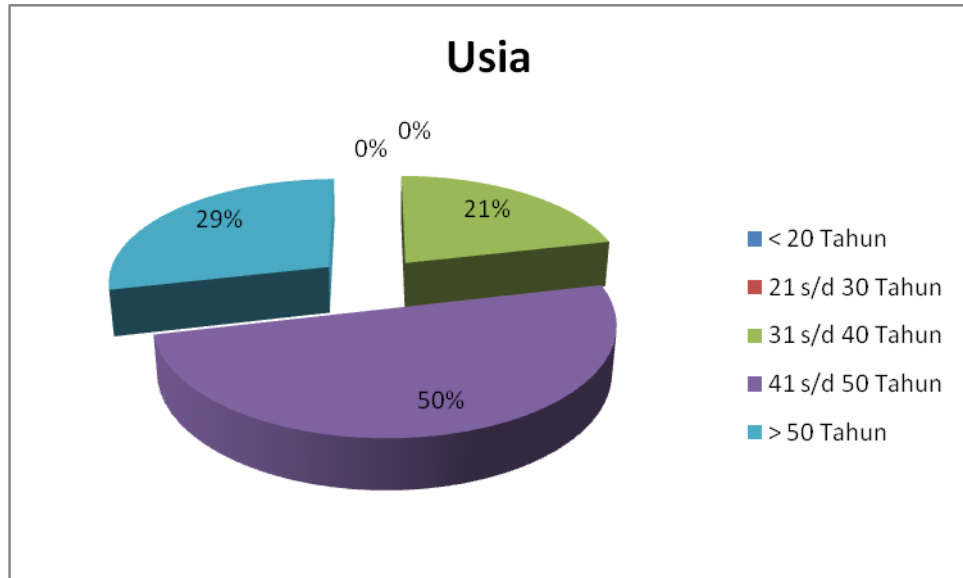
a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 13 (tiga belas) laki-laki dan 1 (satu) perempuan.



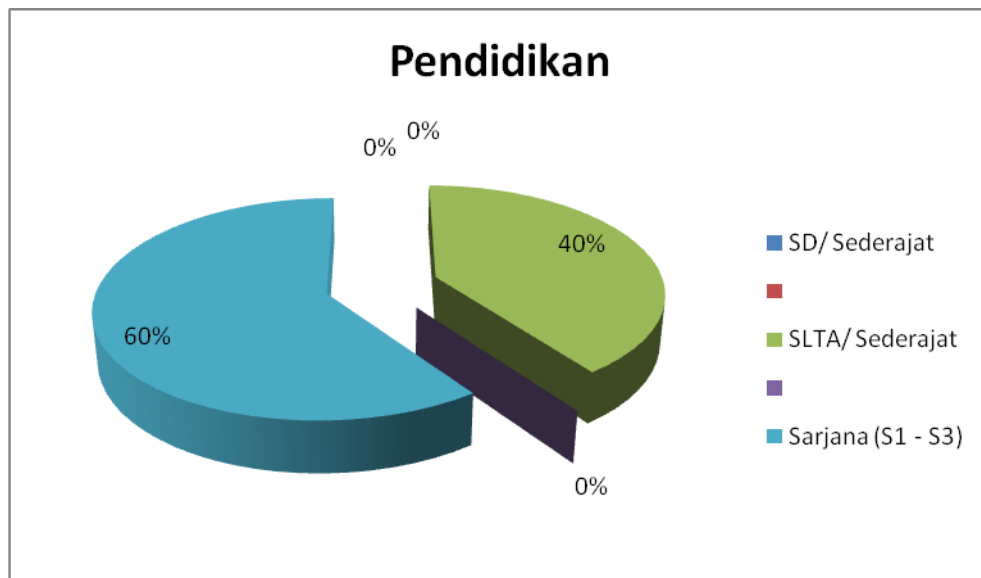
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu 31-40 tahun sebanyak 3 (tiga) orang, 41-50 tahun sebanyak 7 (tujuh) orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 4 (empat) orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat 4 (empat) orang, Diploma (D1-D3) 4 (empat) orang dan Sarjana 6 (enam) orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
 - a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media, kunjungan kerja, radio dan jaringan;
 - b. brosur yang disediakan cukup membantu;
 - c. Jam kerja sudah tepat

3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
 - a. Komnas HAM
 1. Membuka Perwakilan di semua provinsi
 - b. Biro Umum
 1. Telepon Komnas HAM susah dihubungi
 - c. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
 1. Menyediakan media pengaduan *online* dan *live chat*
 - d. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
 1. Agar komisioner dan staf dapat dihubungi melalui telepon genggam secara langsung.