

## Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan

Komnas HAM mempunyai tugas dan kewenangan yang utama adalah pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik yang menjadi *core business* dalam bidang Penegakan HAM 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.

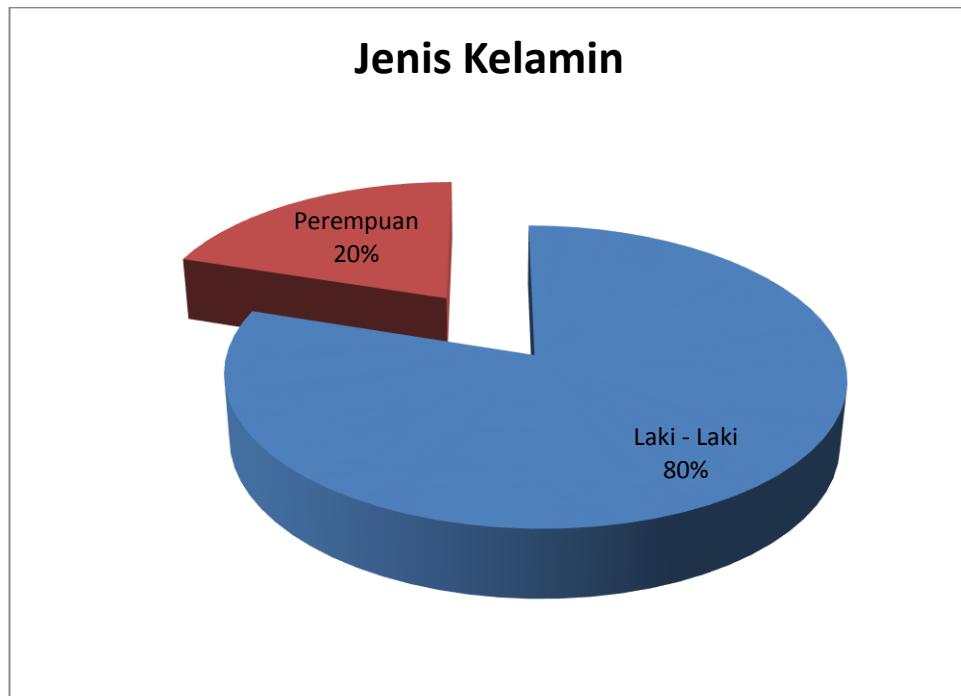
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode Januari s.d. Maret 2017, survei ini melibatkan 35 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

### 1. Karakteristik responden

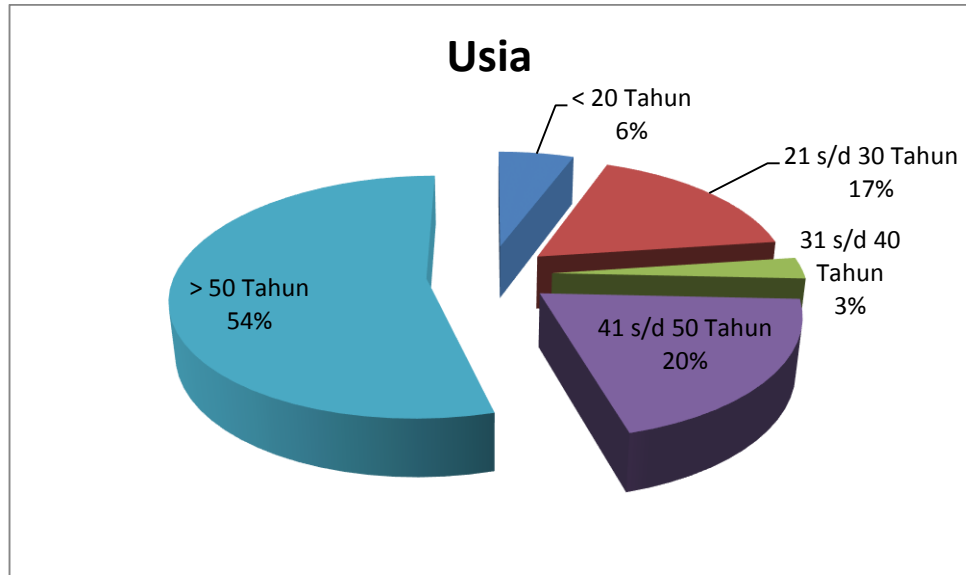
#### a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 28 laki-laki dan 7 perempuan.



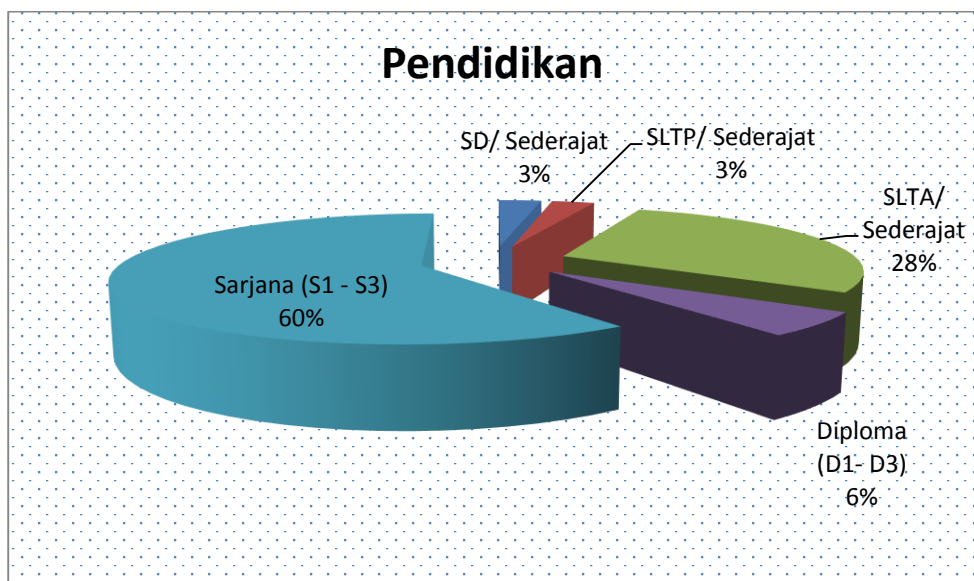
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu kurang dari 20 tahun sebanyak 2 orang, 21-30 tahun sebanyak 6 orang, 31-40 tahun sebanyak 1 orang, 41-50 tahun sebanyak 7 orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 19 orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi, tamat SD/Sederajat sebanyak 1 orang, SLTP/Sederajat 1 orang, SLTA Sederajat 10 orang, Diploma 2 orang dan Sarjana 21 orang.



## 2. Pelayanan Komnas HAM dan Pengaduan Masyarakat

Secara umum, responden menyatakan bahwa:

- a. Mengetahui Komnas HAM dari media sosial atau media cetak/elektronik serta *online*;
- b. Waktu pelayanan konsultasi sudah tepat;
- c. Komnas HAM mudah ditemukan, walau tidak memahami prosedur pengaduan sebelum datang ke Komnas HAM namun brosur yang disediakan cukup memberikan informasi; dan
- d. Petugas pelayanan pengaduan cukup tepat dalam menangani penerimaan pengaduan, dan memberikan alternatif penanganan kasus di Komnas HAM antara pemantauan dan penyelidikan dengan mediasi, bahkan alternatif penyelesaian selain di Komnas HAM.

## 3. Saran dan Kritik

Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:

- a. Komnas HAM
  1. Menyediakan kantin;
  2. Harus bersikap adil, jangan hanya melindungi minoritas, tapi hak-hak umat Islam juga diperhatikan;
  3. Harus menanggapi dengan cepat ketika rakyat mengalami pelanggaran HAM;
  4. Memperbaiki kinerja terutama jangan ada penggunaan anggaran yg tidak jelas;
  5. Menyediakan toilet di dekat ruang tunggu;
  6. Kebersihan kantor Komnas HAM harus dijaga;
  7. Membentuk perwakilan di daerah;
  8. Komisioner harus independen.
- b. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
  1. Terdapat media pengaduan dan konsultasi *online* melalui website;
  2. Memperkuat pelaksanaan pengaduan Pro Aktif di Daerah;
  3. Melaksanakan sosialisasi tentang prosedur pengaduan dan membuka pos pengaduan di daerah yang jauh dari Jakarta;
  4. Sebaiknya ruang kecil pengaduan dibuat nyaman;
  5. Meminta bangku biru di ruang tunggu diganti karena bangku tersebut dapat menyebabkan sakit tulang punggung;
  6. Petugas harus lebih ramah;
  7. Arsip pengaduan harus lebih terjaga kondisinya;
  8. Membantu pengadu untuk memahami kasusnya.
- c. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
  1. Proses penanganan kasus dipermudah;
  2. Petugas di biro ini harus mempunyai kemampuan nalar yang baik dan psikologi;
  3. Kasusnya sudah masuk sejak Oktober 2016 belum ada yang melaksanakan pemeriksaan ke lapangan;

4. Ada pemberitahuan perkembangan penanganan pengaduan kepada pengadu;
  5. Ada kesulitan bagi pengadu untuk mengetahui kelanjutan penanganan kasusnya ketika sudah dilimpahkan ke bagian Pemantauan / Mediasi;
- d. Biro Dukungan Pemajuan HAM
1. Melaksanakan sosialisasi tentang Komnas HAM ke wilayah-wilayah terpencil;
  2. Penelitian terhadap Perda yang melanggar HAM segera dipublikasi.