

Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Tahun 2016

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.

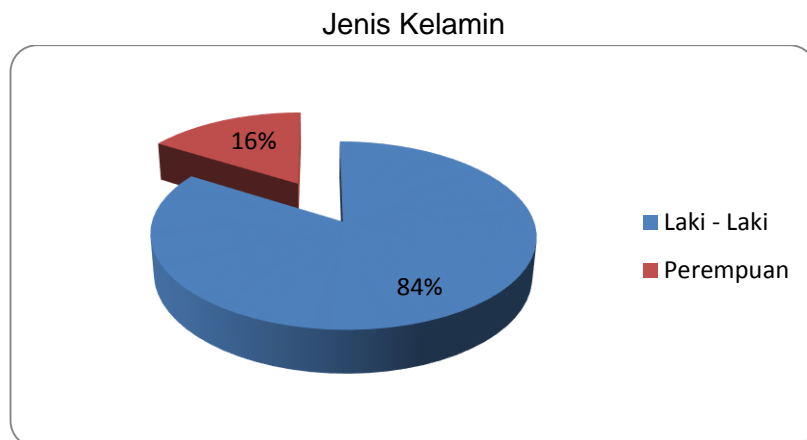
Oleh karena itu, saran dan kritik dari *stakeholders* sangat diperlukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan memandang perlu mengakomodir pendapat, pandangan, dan masukan yang berasal dari masyarakat sebagai *stakeholders*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

Pada tahun 2016, survei ini melibatkan 112 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

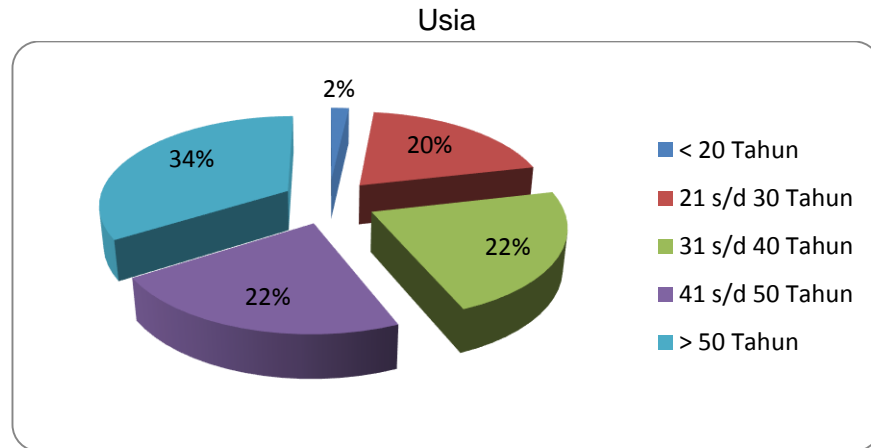
1. Karakteristik responden
 - a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 94 laki-laki dan 18 perempuan.



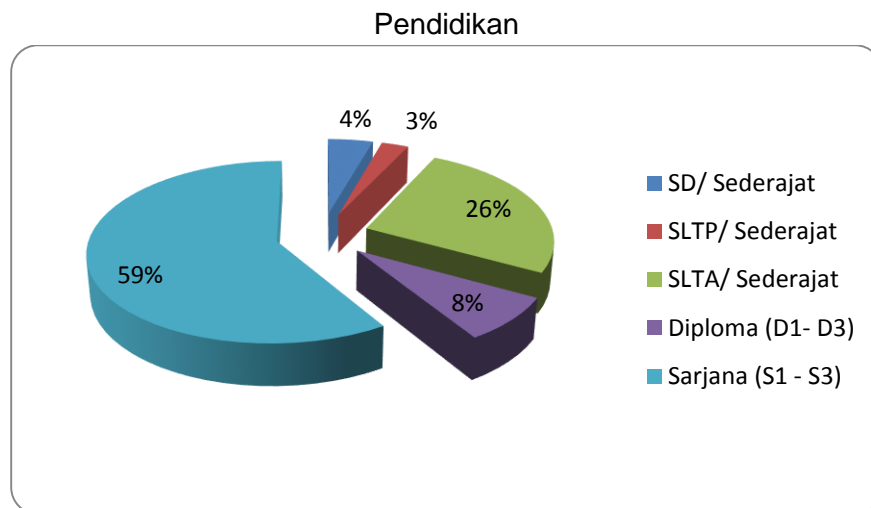
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu kurang dari 20 tahun sebanyak 2 orang, 21-30 tahun sebanyak 22 orang, 31-40 tahun sebanyak 25 orang, 41-50 tahun sebanyak 25 orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 38 orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi, tamat SD/Sederajat sebanyak 5 orang, SLTP/Sederajat 3 orang, SLTA Sederajat 29 orang, Diploma 9 orang dan Sarjana 66 orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
 - a. Mengetahui Komnas HAM dari media sosial atau media cetak/elektronik serta dari peraturan perundang-undangan yang diterbitkan;
 - b. Lokasi Komnas HAM mudah ditemukan, namun sebagian pengadu tidak mengetahui adanya Bagian Pelayanan Pengaduan di Komnas HAM;
 - c. Brosur pengaduan yang dibagikan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan;
 - d. Waktu pelayanan konsultasi sudah tepat; dan
 - e. Petugas Penerimaan Pengaduan (i) memperkenalkan diri; (ii) menjelaskan dengan baik mengenai prosedur pengaduan; (iii) berkemampuan yang tepat dalam menangani pengaduan; (iv) menawarkan penyelesaian kasus melalui mekanisme pemantauan atau mediasi; (v) memberikan saran alternatif apabila materi pengaduan belum dapat ditangani oleh Komnas HAM.

3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
 - a. Komnas HAM
 1. Agar dapat membuka kantor perwakilan padaseluruh provinsi di Indonesia;
 2. Menyediakan layanan internet atau wifi di ruang tunggu pengadu dan lobby;
 3. Meningkatkan sosialisasi tentang Komnas HAM, Hak Asasi Manusia, dan penanganan kasus sampai ke pelosok desa;
 4. Kegiatan Komnas HAM terutama penanganan kasus harus masuk ke website Komnas HAM;
 5. Informasi tentang Komnas HAM dan penanganan kasus sulit diperoleh dari internet; dan
 6. Menambah jumlah Sumber Daya Manusia pada bagian penerimaan pengaduan, petugas ke lapangan, dan pengambil keputusan;
 7. Mempercepat proses penanganan kasus;
 8. Rekomendasi terkait pelanggaran HAM yang berat masa lalu masih ada kesalahan data korban;
 9. Berkoordinasi dengan lembaga lain, misalnya Ombudsman dalam penanganan kasus.
 10. Komisioner agar lebih mudah ditemui oleh Pengadu

 - b. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
 1. Terdapat media pengaduan dan konsultasi *online* melalui website;
 2. Membuka Pos Pengaduan di lokasi atau wilayah kasus;
 3. Membuka layanan *call center*;
 4. Membuat ruang tunggu khusus perokok;
 5. Ruang tunggu pengadu agar dibuat lebih nyaman seperti misalnya di KPK dan Polda Metro Jaya;
 6. Menambah kursi di ruang tunggu Pengadu;
 7. Ruang tunggu pengaduan harap dibersihkan dari pagi;

8. Ruang penerimaan pengaduan terbatas, sehingga pengadu harus mengantri sehingga waktu pengaduan semakin terbatas;
 9. Petugas pengaduan agar lebih banyak belajar tentang hukum dan perundang-undangan di Indonesia sehingga dapat lebih maksimal dalam pelayanan konsultasi;
 10. Analis Pengaduan diharapkan langsung ke sasaran dalam memberikan penjelasan;
 11. Analis Pengaduan sudah menjelaskan prosedur pengaduan dengan baik, namun belum terlampaui mendalam dalam memberikan analisa sementara atas materi pengaduan yang disampaikan dalam konsultasi;
 12. Penanganan Pengaduan agar lebih disesuaikan dengan SOP;
 13. Lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pengaduan;
 14. Mengirimkan tim penerimaan pengaduan ke pelosok Indonesia secara berkala;
 15. Pemberian brosur tata cara pengaduan kepada Pengadu datang langsung sebaiknya dilakukan sebelum melapor;
 16. Memberikan pelayanan yang cepat terhadap masyarakat miskin.
- c. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
1. Melakukan pemantauan lapangan dengan lebih cepat;
 2. Pemantau dan Komediator sering ke luar kota sehingga sulit untuk ditemui;
 3. Lebih cepat melakukan proses tindak lanjut pengaduan;
 4. Mempermudah akses pengadu untuk mengetahui perkembangan penanganan kasus;
 5. Agar dibuatkan semacam SP2HP Kepolisian, sehingga pengadu dapat mengetahui perkembangan penanganan pengaduan secara tertulis.