

## Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan April – Juni 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.

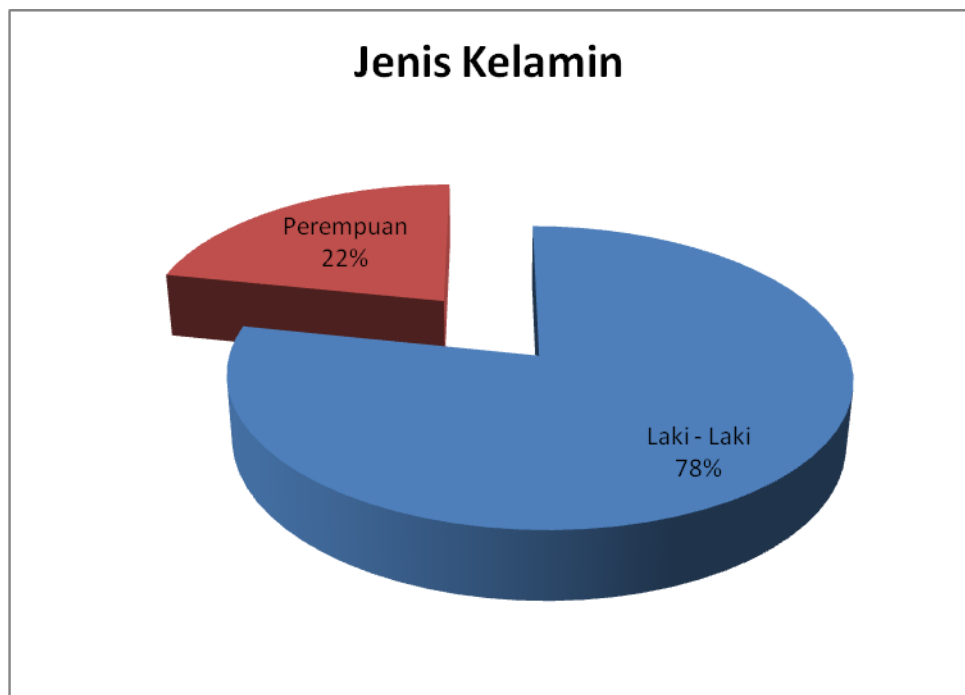
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode April s.d. Juni 2017, survei ini melibatkan 23 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

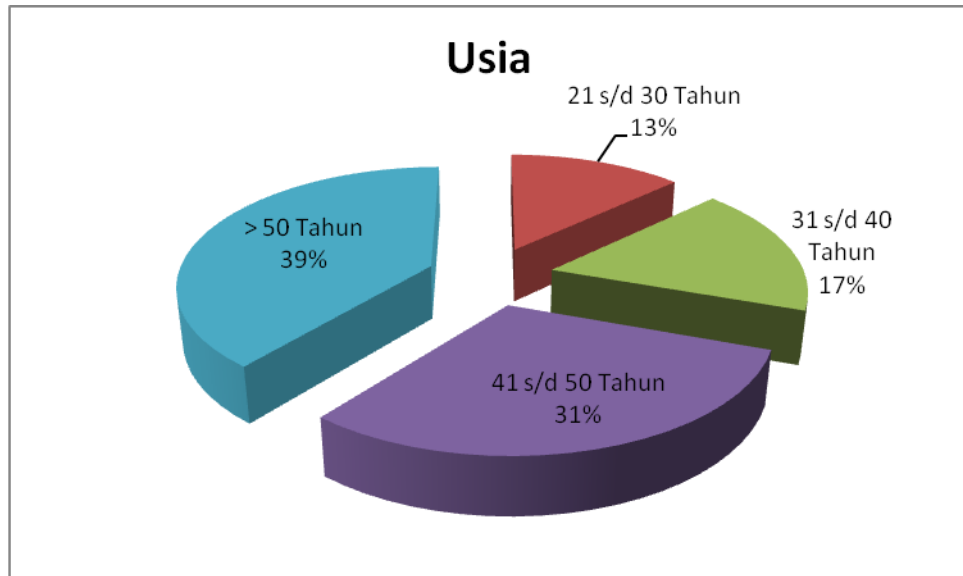
a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 18 laki-laki dan 5 (lima) perempuan.



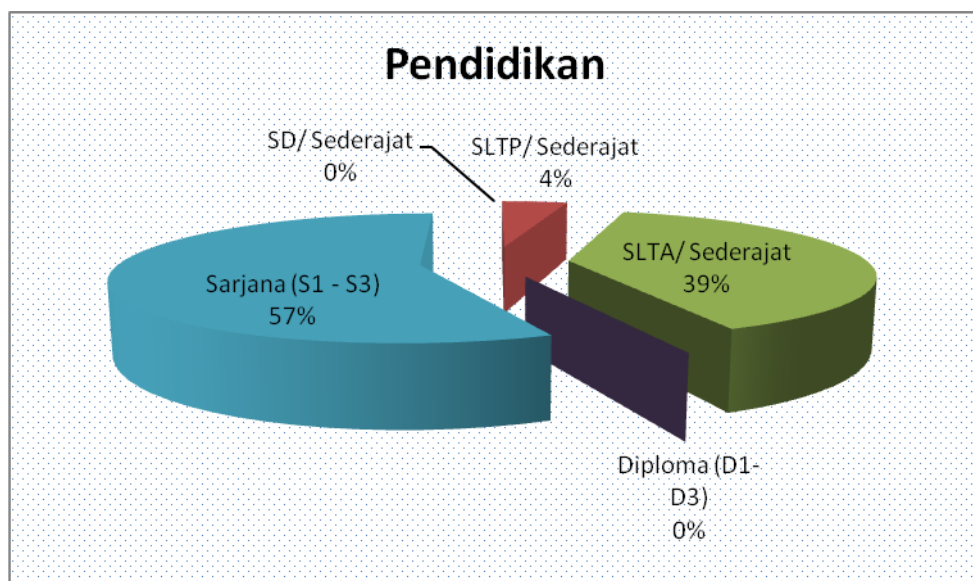
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu 21-30 tahun sebanyak 3 (tiga) orang, 31-40 tahun sebanyak 4(empat) orang, 41-50 tahun sebanyak 7 (tujuh) orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 9 (sembilan) orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTP/Sederajat 1 (satu) orang, SLTA Sederajat 2 (dua) orang, dan Sarjana 13 orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
  - a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media serta petunjuk dari rekan yang sudah pernah dilayani oleh Komnas HAM;
  - b. Kantor Komnas HAM mudah menemukan letak kantornya karena alamatnya jelas namun rute jalannya cukup sulit walaupun dekat pusat kota;
  - c. Brosur yang disediakan cukup membantu namun sayangnya pengadu baru memperolehnya ketika datang ke Komnas HAM;
  - d. Petugas pengaduan cukup ramah dan terbuka, memberitahukan identitas dirinya dan prosedur pengaduan dengan baik dan menyampaikan 2 (dua) fungsi Komnas HAM dalam menangani pengaduan, namun kadang terlupakan;
  - e. Petugas pengaduan cepat melayani dan memberikan alternatif upaya penyelesaian;
  - f. Jadwal penerimaan pengaduan sudah tepat;
  - g. Ruang tunggu masih dianggap tidak nyaman.
  
3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
  - a. Komnas HAM
    1. Berhati-hati dalam menangani kasus yang diperiksa;
    2. Menambah kewenangan Komnas HAM untuk sampai pada eksekusi;
    3. Meminta Ketua Komnas HAM mempunyai kewenangan menegur kepala daerah;
    4. Sigap dan tegas dalam penanganan kasus terutama kepada para komisionernya.
  - b. Biro Umum
    1. Memperbaiki ruang tunggu agar lebih nyaman dengan menambahkan toilet;
    2. Menyediakan ruang tunggu pengadu yang berpendingin (AC);
    3. Diminta agar kebersihan ruang tunggu pengadu dijaga, sering mencium bau tidak sedap.
  - c. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
    1. Meminta agar diadakan pos pengaduan di Langkat – Sumatera Utara, karena warga di sana membutuhkan konsultasi dan melapor, apabila belum ada kantor perwakilan, terutama di sana terdapat kelompok marjinal;
    2. Menyebarkan brosur ke publik bukan hanya ditempatkan di kantor saja.
  - d. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan  
Tidak mudah mengetahui perkembangan penanganan kasus karena petugas yang menangani sering tidak ada di tempat.