

Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Juli – September 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.

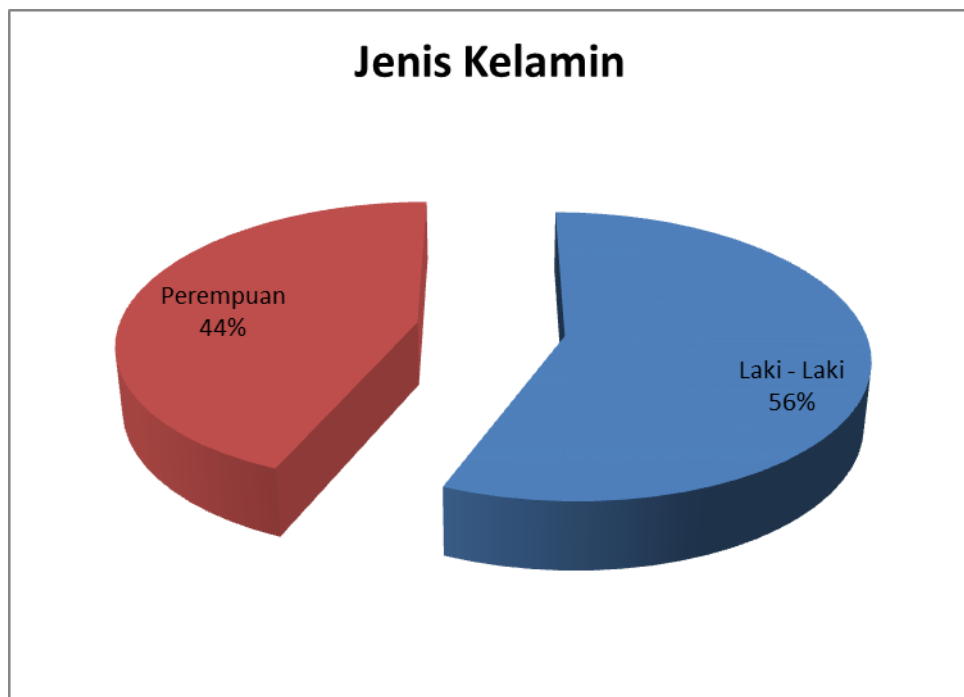
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode Juli s.d. September 2017, survei ini melibatkan 16 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

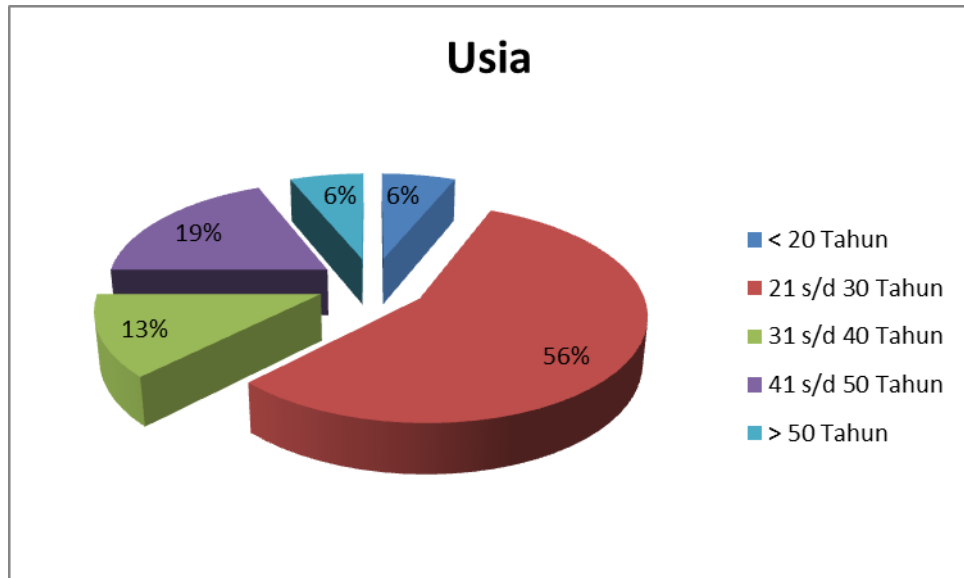
- a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 9 (sembilan) laki-laki dan 7 (tujuh) perempuan.



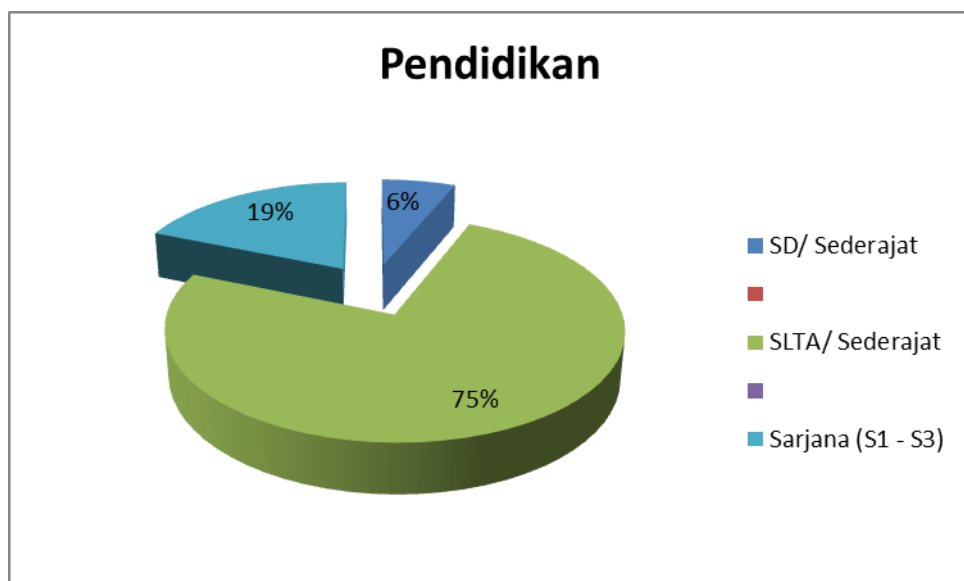
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu kurang dari 20 tahun sebanyak 1 (satu) orang, 21-30 tahun sebanyak 9 (sembilan) orang, 31-40 tahun sebanyak 2 (dua) orang, 41-50 tahun sebanyak 3 (tiga) orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 1 (satu) orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SD/Sederajat 1 (satu) orang, SLTA/Sederajat 12 orang, dan Sarjana 3 (tiga) 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
 - d. Petugas cukup ramah dan cerdas

3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
 - a. Komnas HAM
 1. Menambah staf pengaduan agar pengadu yang antri tidak menunggu terlalu lama;
 2. Sigap, cepat dan tegas dalam penanganan kasus terutama kepada para komisionernya.
 - b. Biro Umum
Memperbaiki ruang tunggu agar lebih nyaman dengan menambahkan toilet.
 - c. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
 1. Menyediakan ruang tunggu yang berada di dalam ruangan dan berpendingin (AC);
 2. Menyebarkan brosur ke publik bukan hanya ditempatkan di kantor saja.
 - d. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
 1. Pengadu meminta agar Komisioner dan Staf Pemantauan dan Mediasi tetap menemui pengadu yang datang tidak secara kelompok.
 2. Staf Pemantauan diminta cepat tanggap ketika pengadu datang.
 3. Agar komisioner dan staf dapat dihubungi melalui telepon genggam secara langsung.