

# Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan

Tahun 2017

Publik memandang dan/atau mengetahui tentang Komnas HAM lebih pada tugas dan kewenangannya dalam melaksanakan pelayanan public terutama dalam penanganan kasus. Oleh karena itu pelayanan public yang menjadi *core business* dalam bidang penegakan HAM bagi Komnas HAM, dalam hal ini pelayanan publik dimaksud adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan pengaduan ini yang apabila disesuaikan dengan Reformasi Birokrasi maka harus diselenggarakan secara professional, 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 mengkomodir pendapat, pandangan, dan masukan yang berasal dari masyarakat sebagai *stakeholders* Komnas HAM yang paling utama.

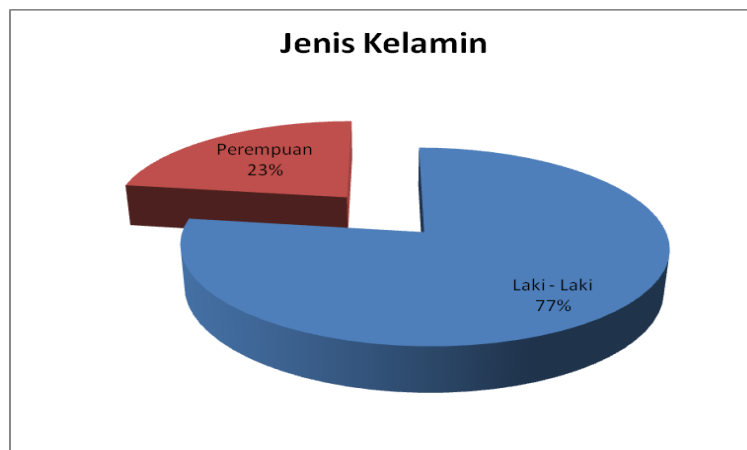
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisisioner. *Target group* dalam survey ini adalah pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Pada tahun 2017, survey ini melibatkan 88 orang responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

## 1. Karakteristik responden

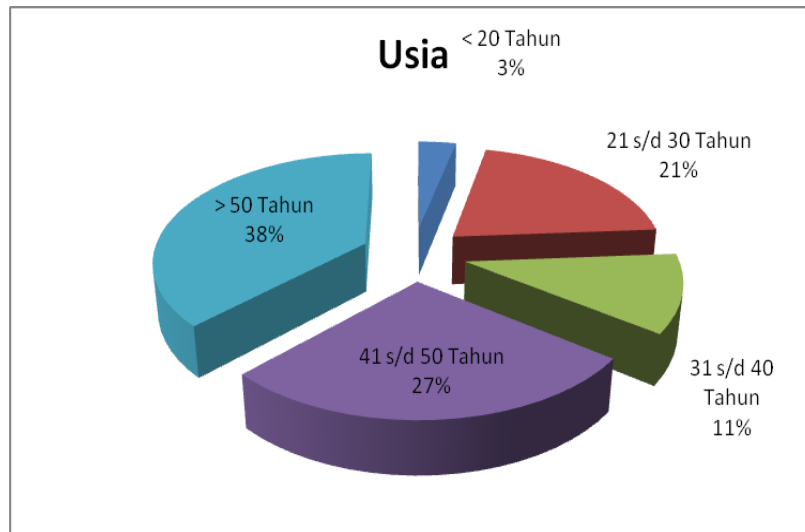
### a. Jenis Kelamin

Responden terdiri dari 68 laki- laki dan 20 perempuan



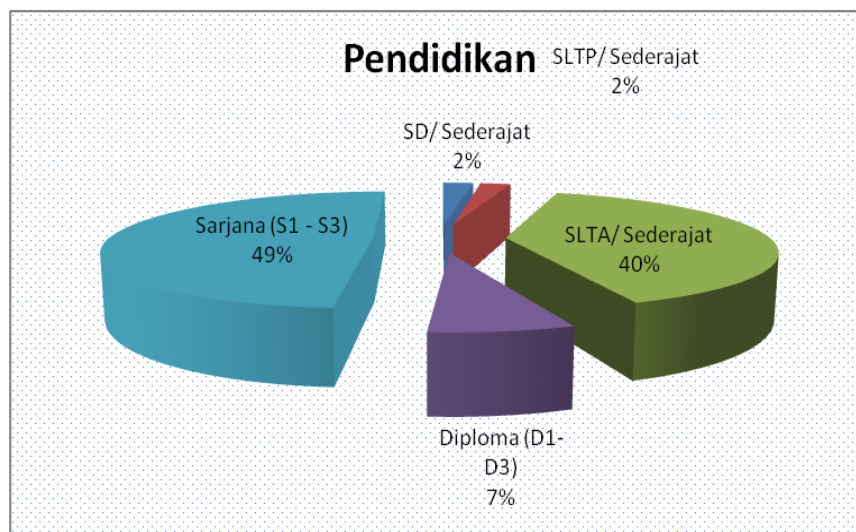
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu kurang dari 20 Tahun sebanyak 3 orang, 21 – 30 tahun sebanyak 18 orang, 31 – 40 tahun sebanyak 10 orang, 41 - 50 tahun sebanyak 24 orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 33 orang



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi, tamat SD/ sederajat sebanyak 2 orang, SLTP/ Sederajat sebanyak 2 orang, SLTA/ Sederajat sebanyak 35 orang, Diploma sebanyak 6 orang dan Sarjana sebanyak 43 orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa :

- Mengetahui Komnas HAM dari media social, media cetak/ elektronik, media online, kunjungan kerja, petunjuk dari rekan yang sudah pernah dilayani oleh Komnas HAM, jaringan LSM serta siaran radio
- Waktu pelayanan konsultasi sudah tepat
- Lokasi Komnas HAM mudah ditemukan, namun sebagian pengadu belum mengetahui prosedur pengaduan sebelum datang ke Komnas HAM
- Brosur pengaduan yang dibagikan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan

- 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
- f. Ruang tunggu pengaduan masih dianggap tidak nyaman

3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:

a. Komnas HAM

- 1. Mempercepat proses penanganan kasus
- 2. Memperbaiki kinerja terutama jangan ada penggunaan anggaran yang tidak jelas
- 3. Agar dapat membuka kantor perwakilan pada seluruh provinsi di Indonesia
- 4. Komisioner harus independen, sigap dan tegas dalam penanganan kasus
- 5. Menambah sumber daya manusia pada bagian dukungan pelayanan pengaduan, petugas lapangan dan pengambil keputusan

b. Biro Umum

- 1. Memperbaiki ruang tunggu pengaduan agar lebih nyaman
- 2. Menyediakan ruang tunggu pengaduan yang berpendingin (AC)
- 3. Menyediakan toilet di dekat ruang tunggu pengaduan
- 4. Kebersihan kantor Komnas HAM harus dijaga
- 5. Menyediakan kantin
- 6. Ruang kecil pengaduan dibuat lebih nyaman
- 7. Telepon Komnas HAM susah dihubungi atau tidak diangkat

c. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

- 1. Terdapat media pengaduan dan konsultasi online melalui website
- 2. Memperkuat pelaksanaan pengaduan Pro Aktif di Daerah
- 3. Meningkatkan sosialisasi tentang prosedur pengaduan di daerah yang jauh dari ibukota
- 4. Petugas penerimaan pengaduan harus lebih ramah
- 5. Arsip pengaduan harus lebih terjaga kondisinya
- 6. Menyebarkan brosur ke publik bukan hanya di kantor saja

d. Bagian Dukungan Mediasi dan Bagaian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan

- 1. Proses penanganan kasus dipermudah

2. Petugas di Biro Penegakan HAM harus mempunyai kemampuan nalar yang baik dan psikologis
3. Agar dibuatkan semacam SP2HP kepolisian, sehingga pengadu dapat mengetahui perkembangan penanganan pengaduan secara tertulis
4. Pengadu meminta agar Komisioner dan Staf Pemantauan dan Penyelidikan serta Staf Mediasi tetap menemui pengadu yang datang tidak secara kelompok
5. Pengadu terkadang kesulitan mengetahui perkembangan penanganan kasus karena staf yang menanganai sering tidak ada di tempat
6. Staf Pemantauan dan Penyelidikan diminta cepat tanggap ketika pengadu datang
7. Agar Komisioner dan staf dapat dihubungi melalui telepon genggam secara langgung.