

## Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Januari – Maret 2018

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 kuisioner. *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 2018, survei ini melibatkan 14 (empat belas) responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

### 1. Karakteristik responden

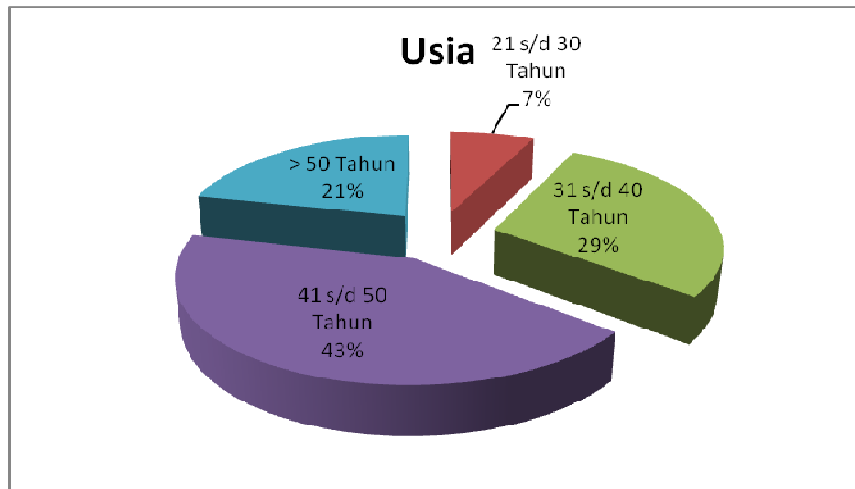
#### a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 14 (empat belas) laki-laki



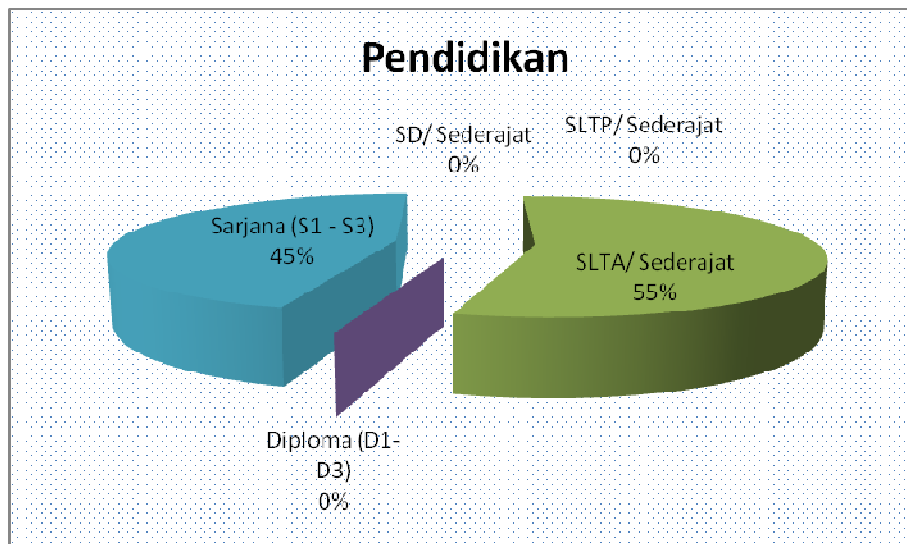
#### b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu 21 – 30 tahun sebanyak 1 (satu) orang, 31-40 tahun sebanyak 4 (empat) orang, 41-50 tahun sebanyak 6 (enam) orang dan lebih dari 50 tahun sebanyak 3 (tiga) orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat 6 (enam) orang, Diploma (D1-D3) 3 (tiga) orang dan Sarjana 5 (lima) orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
  - a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, kunjungan kerja, radio, tv, kampus dan jaringan;
  - b. brosur yang disediakan cukup membantu;
  - c. Jam kerja sudah tepat
  
3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
  - a. Biro Umum
    1. Telepon Homnas HAM susah dihubungi

2. Kebersihan ruang tunggu kurang diperhatikan
  3. Ruang pengaduan kalau bisa dipindah ke depan
- b. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
1. Pengadu di daerah masih banyak yang belum mengetahui prosedur pengaduan
- c. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
1. Penanganan pengaduan dipercepat
  2. Pengadu dengan mudah dapat mengetahui perkembangan pengaduan