

## Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan April - Juni 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.

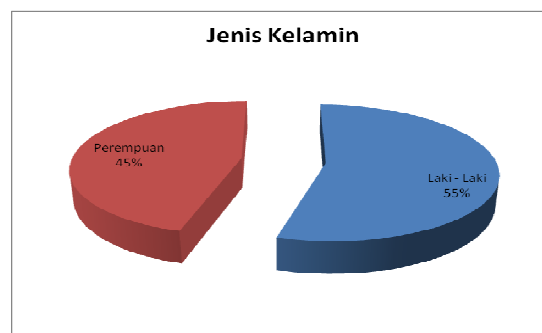
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode April s.d. Juni 2018, survei ini melibatkan 11 (sebelas) responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

### 1. Karakteristik responden

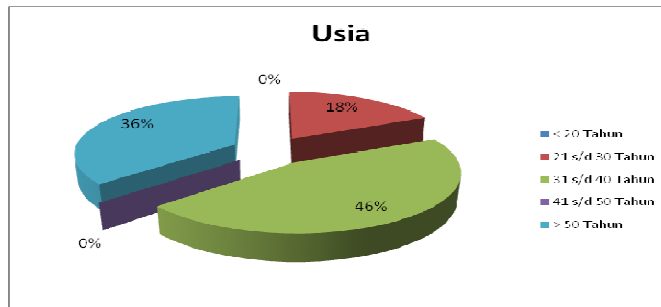
#### a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 6 (enam) laki – laki dan 5 (lima) perempuan.



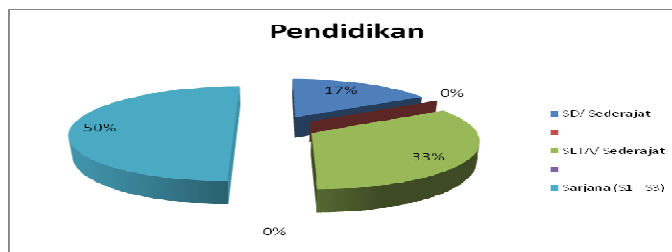
#### b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu 21 – 30 tahun sebanyak (dua) orang, 31-40 tahun sebanyak 5 (lima) orang, dan lebih dari 50 tahun sebanyak 4 (empat) orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SD/ Sederajat sebanyak 1 (satu) orang, SLTP/ Sederajat sebanyak 1 (satu) orang, SLTA/Sederajat 2 (dua) orang, Diploma (D1-D3) 4 (empat) orang dan Sarjana 3 (tiga) orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
  - a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, radio, tv, dan kampus
  - b. brosur yang disediakan cukup membantu;
  - c. Jam kerja sudah tepat
  
3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:
  - a. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan
    1. Meningkatkan sosialisasi tentang prosedur pengaduan di daerah sampai ke pelosok
    2. Memperkuat pelaksanaan pengaduan Pro Aktif di Daerah
  
  - b. Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
    1. Penanganan pengaduan segera dan bisa turun ke lapangan
  
  - c. Biro Umum
    1. Ruang tunggu pengaduan kurang luas