

## Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Juli - September 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.

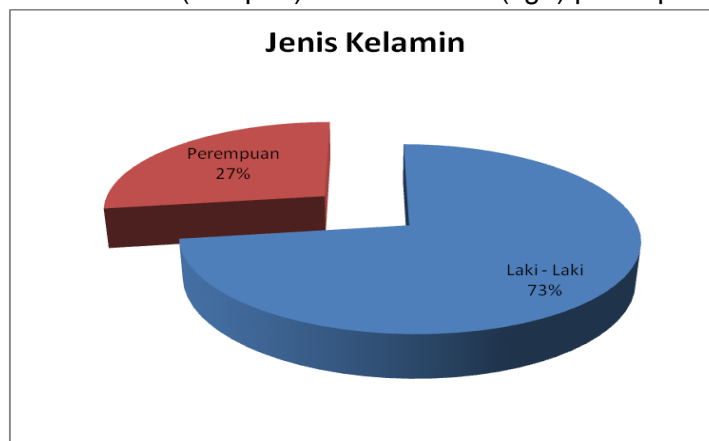
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode Juli s.d. September 2018, survei ini melibatkan 11 responden (catatan bulan Agustus 2018 tidak dihitung karena dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari Komnas HAM tersendiri) yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

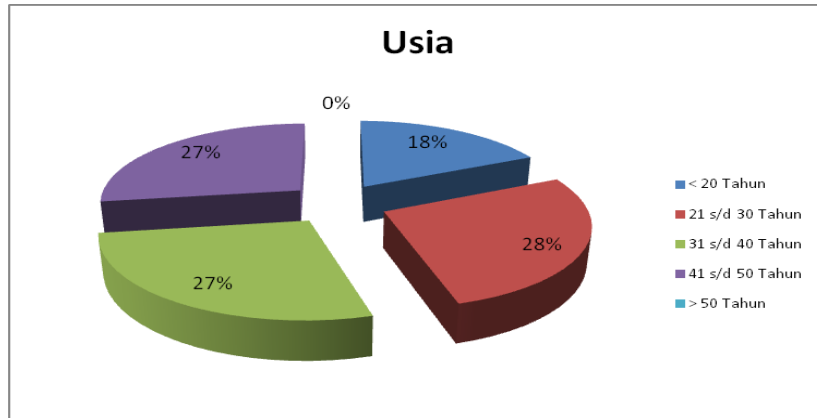
a. Jenis kelamin

Responden terdiri dari 8 (delapan) laki-laki dan 3 (tiga) perempuan



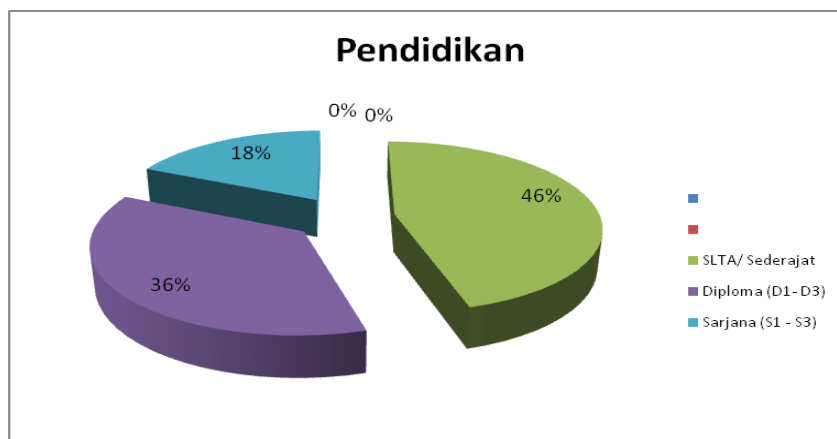
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu < 20 tahun sebanyak 2 (dua) orang, 21 – 30 tahun sebanyak 3 (tiga) orang, 31-40 tahun sebanyak 3 (tiga) orang, dan 41 - 50 tahun sebanyak 3 (tiga).



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat 5 (lima) orang, Diploma (D1-D3) 4 (empat) orang dan Sarjana 2 (dua) orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:
  - a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, radio, tv, internet, kampus dan jaringan;
  - 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. Pengadu mengharapkan ada petugas frontliner untuk mempermudah tracking kasus/ pengaduan
    2. Perlu dilaksanakam sosialisasi mengenai tata cara pengaduan Komnas HAM kepada masyarakat luas
  - b. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
    1. Penanganan pengaduan dipercepat
    2. Pengadu dengan mudah dapat mengetahui perkembangan pengaduan

