

Survei Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengaduan Oktober - Desember 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.

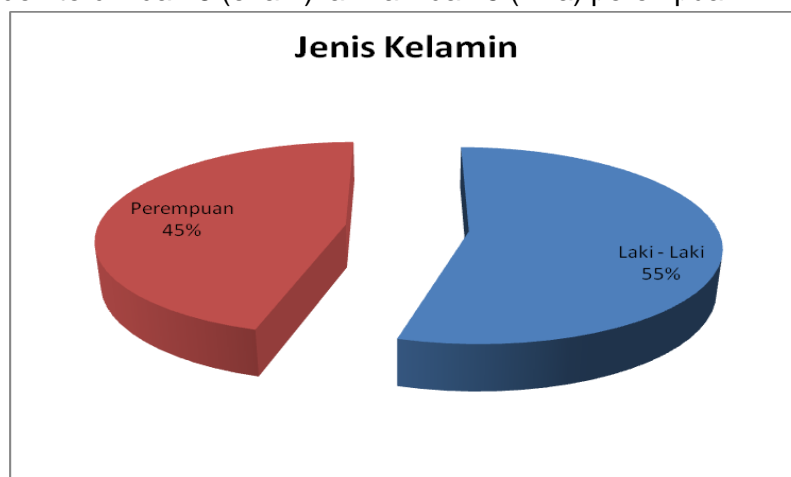
Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, maka Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan menyelenggarakan Survei Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan menggunakan metode kuisioner. *Target group* dalam survei ini adalah Pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan terjadinya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

Periode Oktober s.d. Desember 2018, survei ini melibatkan 11 responden yang menghasilkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Karakteristik responden

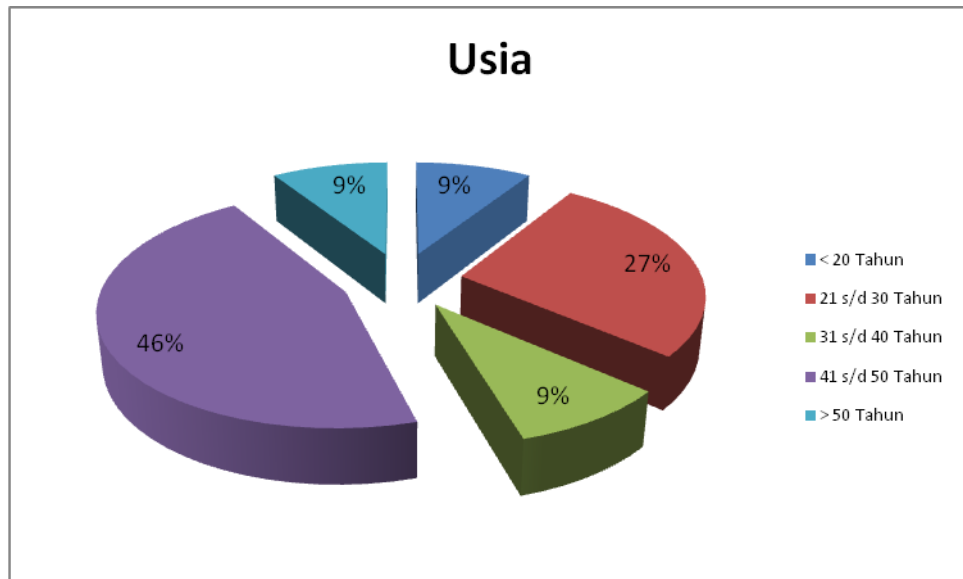
a. Jenis kelamin

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



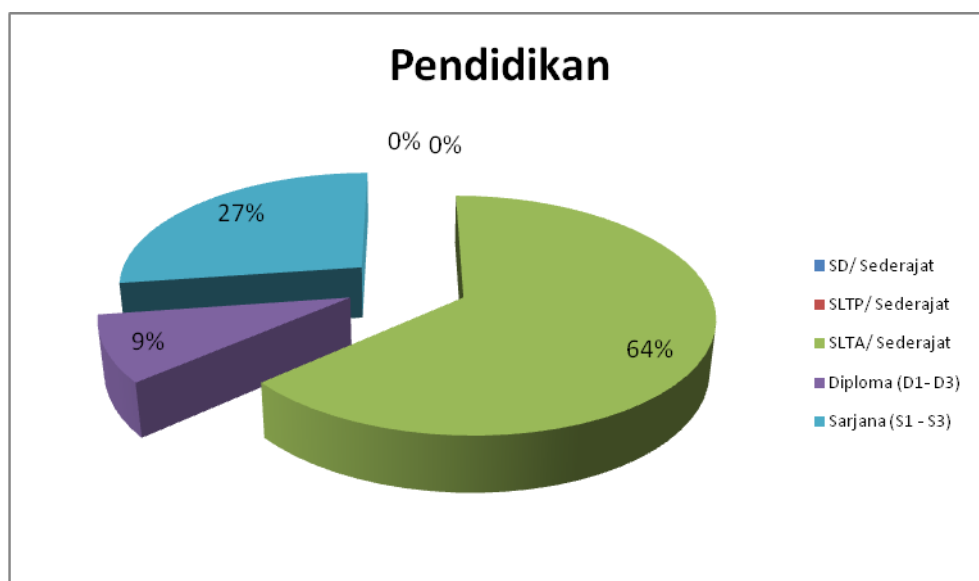
b. Usia

Usia responden dapat dikategorikan dalam beberapa tingkatan yaitu < 20 tahun sebanyak 1 (satu) orang, 21 – 30 tahun sebanyak 3 (tiga) orang, 31-40 tahun sebanyak 1 (satu) orang, 41 - 50 tahun sebanyak 5 (lima) orang dan > 50 tahun 1 orang.



c. Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat 7 (tujuh) orang, Diploma (D1-D3) 1 (satu) orang dan Sarjana 3 (tiga) orang.



2. Secara umum, responden menyatakan bahwa:

- a. Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, radio, tv, internet, kampus, teman dan jaringan;
- b. Brosur yang disediakan cukup membantu
- c. Ruang tunggu ditambahkan AC agar lebih nyaman

3. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:

- a. Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

1. Diharapkan pengaduan tidak menerima suap
 2. Pengaduan dapat dilayani dengan cepat dan tidak ada pilih kasih pengaduan
 3. Pengaduan dapat menjaga kualitas pelayanan
 4. Perlu dilaksanakam sosialisasi mengenai tata cara pengaduan Komnas HAM kepada masyarakat luas agar masyarakat percaya untuk mengadu ke Komnas HAM
- b. Bagian Dukungan Mediasi dan Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan
- Agar penanganan kasus di Komnas HAM menjadi lebih cepat