LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PRAKATA

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik, diperlukan partisipasi aktif dari berbagai pihak, baik penyelenggara layanan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pengisian Survei Kepuasan Masyarakat dan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai sarana dialog, evaluasi, dan penyampaian masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui forum tersebut diharapkan dapat terbangun komunikasi yang konstruktif antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, sehingga berbagai aspirasi, kritik, serta saran dapat menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Sebagai bentuk penghargaan atas partisipasi aktif dan kontribusi yang diberikan, Kepala Biro Umum sebagai Kepala Unit yang membidangi pembinaan pelayanan publik menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh unit pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam penyelenggaraan kegiatan ini, yaitu:

- Biro Dukungan Penegakan HAM;
- Biro Dukungan Pemajuan HAM;
- Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh;
- Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat;
- Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat;
- Sekretariat Komnas HAM di Provins Maluku;
- Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah; dan
- Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua.

Melalui pelaksanaan kegiatan tersebut, telah disusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat dimasing-masing unit penyelenggaran layanan dan menghasilkan 1 (satu) laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang diharapkan dapat menjadi pedoman sekaligus bahan evaluasi bersama dalam mendukung terwujudnya Reformasi Birokrasi (RB) yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepala Biro Umum,



Didit Eko Setiawan

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN 3
1.1 Latar Belakang 3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 3
1.3 Tujuan dan Manfaat 3
BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP) 5
2.1 Pengumpulan Data 5
2.2 Analisis Hasil SKM 6
BAB III. KESIMPULAN 9
LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP 10
LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP 11

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Jenderal Komnas HAM diselenggarakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan lingkup Sekretariat Jenderal Komnas HAM.

Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

publik yang diberikan

Manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II. PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS HASIL SKM DARI ORGANISASI PENYELENGGARA PELAYANAN (OPP)

2.1 Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 (tujuh) OPP telah menyampaikan laporannya dari total 8 (delapan) OPP di lingkup Sekretariat Jenderal Komnas HAM, namun dalam pelaksanaanya dilakukan secara bersamaan dengan sistem yang sama, yaitu melalui aplikasi Survei Layanan Penerimaan Pengaduan (SULAPP) untuk pelayanan yang sama. Terdapat 1 (satu) OPP, yaitu Biro Dukungan Pemajuan HAM yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini disebabkan kendala sebagai berikut:

1. Walaupun telah melakukan survei pada setiap tahunnya, namun masih belum menggunakan kuesioner yang mengacu pada ketentuan PermenPANRB, dimana terdiri atas 9 (sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Biro Dukungan Pemajuan HAM masih dalam proses pendampingan terkait pemenuhan pelayanan publik, dimana telah melakukan namun dipandang masih belum sesuai dengan ketentuan Kementerian PANRB.

Kegiatan survei dilaksanakan pada 7 (tujuh) kantor layanan penerimaan pengaduan Komnas HAM yaitu Sekretariat Jenderal Komnas HAM di Jakarta dan 6 (enam) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Maluku, Provinsi Aceh, Provinsi Kalimantan Barat, dan Provinsi Papua. Metode pelaksanaan dilakukan secara langsung maupun daring. Pengambilan sampel pada pelaksanaan survei pada tahun ini diambil dari pengguna layanan periode Januari – November 2025.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 89 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Jumlah Responden Penerima Layanan

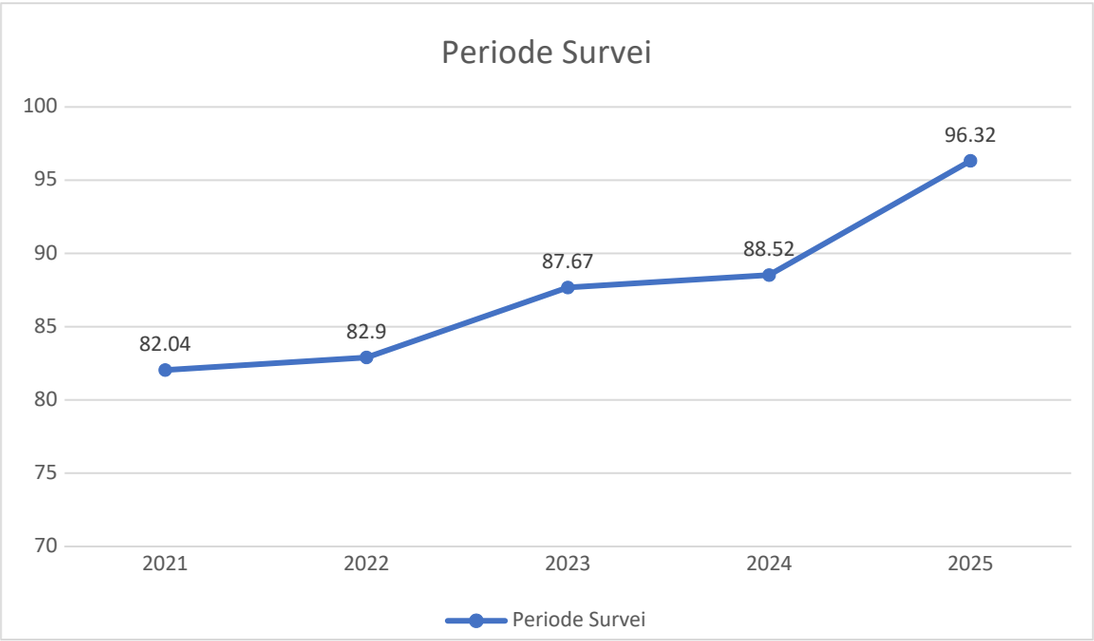
No	Kantor	Jumlah Responden
1	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua	15
2	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku	12
3	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah	10
4	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh	5

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat	15
6	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat	3
7	Sekretariat Jenderal Komnas HAM	29
Total		**89**

2.2 Analisis Hasil SKM

Tim Kerja Organisasi dan Tata Laksana, Biro Umum, Sekretariat Jenderal Komnas HAM, telah melakukan rekapitulasi hasil SKM (lampiran 2). Kecenderungan *(trend)* Indeks Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat Sekretariat Jenderal Komnas HAM dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 di lingkup Sekretariat Jenderal Komnas HAM (Grafik 2.1).

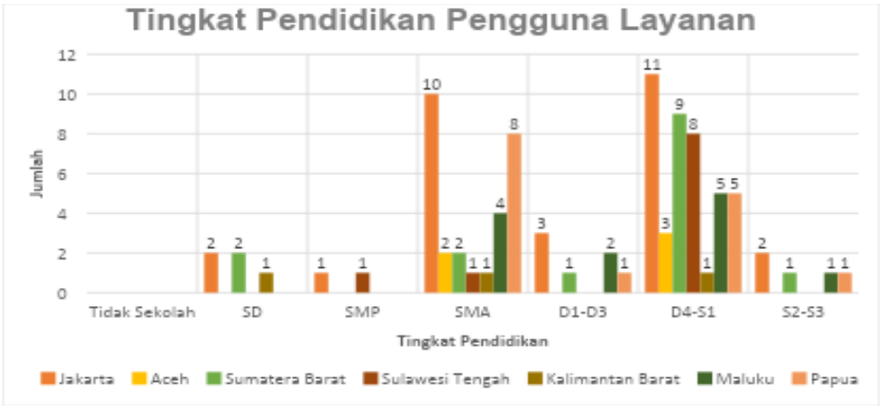


Grafik 2. 1 Nilai SKM Setjen Komnas HAM 2021 - 2025

Pada tujuh lokus survei, terdapat 5 (lima) responden atau 5,62% yang memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) yang tersebar di tiga kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM, yakni Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM di Jakarta, Sekretariat Komnas HAM di Sumatera Barat dan Sekretariat Komnas HAM di Sulawesi Tengah. Sedangkan untuk responden yang mengenyam pendidikan pada sekolah menengah pertama (SMP) hanya ada 2 (dua) responden atau 2,25% dan berada di Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM di Jakarta dan Sekretariat Komnas HAM di Sulawesi Tengah. Sebanyak 28 (dua puluh delapan) responden atau 31,46% mengaku telah menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA). Pada tingkat pendidikan Diploma 1 (D1) s.d Diploma 3 (D3), terdapat 7 (tujuh) responden atau 7,87%. Responden tingkat Pendidikan Diploma 4 (D4) atau Strata Satu (S1) berjumlah 42 (empat

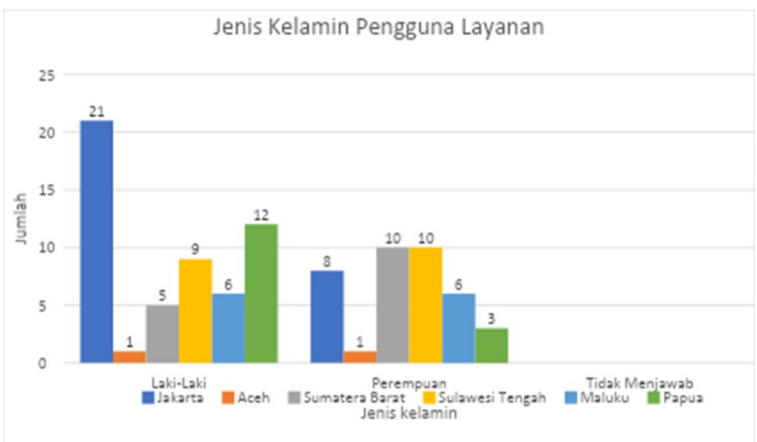
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

puluh dua) atau 47,19% dengan sebaran di seluruh Sekretariat Jenderal Kantor Komnas HAM. Selain itu, terdapat 5 (lima) responden atau 5,62% yang memiliki tingkat pendidikan Strata 2 (S2) dan Strata 3 (S3) yang berada di Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta, Sekretariat Komnas HAM di Sumatera Barat, Sekretariat Komnas HAM di Maluku dan Sekretariat Komnas HAM di Papua (Grafik 2.2).



Grafik 2. 2 Tingkat Pendidikan Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil survei, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 66,29% (59 responden), responden perempuan sebanyak 33,71% (30 responden) dan responden yang tidak menjawab sebanyak 0%. Dari grafik terlihat bahwa, di Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta dan Sekretariat Komnas HAM di Papua responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden Perempuan. Sedangkan pada Kantor Sekretariat Komnas HAM Sulawesi Tengah dan Sumatera barat responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Selanjutnya jumlah responden sama besar pada Kantor Sekretariat Komnas HAM Aceh dan Sekretariat Komnas HAM di Sumatera Barat. Data tersebut dapat dilihat secara detail pada grafik berikut (Grafik 2.3).

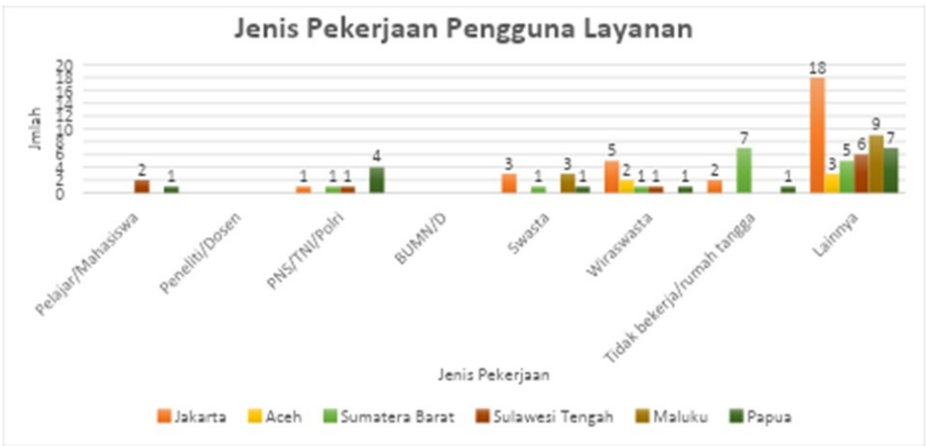


Grafik 2. 3 Jenis Kelamin Pengguna Layanan

Selanjutnya, terdapat responden yang masih berstatus mahasiswa sebanyak 3,37% atau 3 (tiga) pada Kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah (2) dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua (1). Kemudian responden yang berprofesi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 8,99% atau 8 (delapan) responden yang tersebar di Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta (1), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat (1), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah (1), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat (1), dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua (4). Responden yang bekerja di sektor swasta sebanyak 8,99% atau 8 (delapan) responden yang berasal dari responden di Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta (3), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat (1), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku (3) dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua (1). Sebanyak 10 (sepuluh) responden atau 11,24% merupakan Wiraswasta yang berasal dari Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta (5), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh (2),Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat (1), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah (1) dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua (1). Untuk responden yang tidak bekerja/rumah tangga sebanyak 12,36% atau 11 (sebelas) responden yang berasal dari Kantor Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta (2) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat (7), Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat (1) dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua (1). Sedangkan pekerja pada sektor lainnya sebesar 7,87% atau 7 (tujuh) responden. Data tersebut dapat dilihat secara detail pada grafik berikut (Grafik 2.4).



Grafik 2. 4 Jenis Pekerjaan Pengguna Layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB III. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Jenderal Komnas HAM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 96,32. Nilai IKM di Sekretariat Jenderal Komnas HAM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 7 (tujuh) OPP telah menyampaikan laporannya. Terdapat 1 (satu) OPP yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh OPP yang telah melaporkan hasil SKM, telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Jakarta, 7 Desember 2025
Sekretaris Jenderal,

HENRY SILKA INNAH

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN I. Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing OPP

No	Nama OPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Biro Dukungan Penegakan HAM	https://bit.ly/Laporan-SKM-KHAM-2025
2	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh	
3	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat	
4	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat	
5	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah	
6	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku	
7	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN II. HASIL PELAKSANAAN SKM OPP

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Jenis Layanan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi RTL Periode Sebelumnya
				Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras						
1.	Biro Dukungan Penegakan HAM	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	97	97.38	98.13	98.75	98.94	98.94	97.88	99.13	96.88	98.11	A	29	Manual	Sarana dan Prasarana	90%
2.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	93.75	96.25	97.88	95.81	96.25	97.50	97.50	95	98.75	96.52	A	5	Manual	Persyaratan	70%
3.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	95.63	95.19	94.31	97.5	93.75	93.75	95	95	93.75	94.88	A	15	Manual	Produk dan Kompetensi Pelaksana	60%
4.	Sekretariat Komnas HAM di Sulawesi Tengah	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	95	95.63	98.75	96.63	97.5	97.5	97.5	95	96.25	96.64	A	10	Manual	Persyaratan	70%
5.	Sekretariat Komnas HAM di Kalimantan Barat	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	95.88	97.88	95.88	95.88	95.88	95.88	95.88	95.88	88.56	95.28	A	3	Manual	Sarana dan Prasarana	70%
6.	Sekretariat Komnas HAM di Maluku	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	93.75	94.25	97.38	97.25	98.94	96.88	95.88	96.88	98.19	96.60	A	12	Manual	Persyaratan	80%
7.	Sekretariat Komnas HAM di Papua	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	96.06	96.06	96.25	95.81	96.25	96.31	96.69	95.81	96.69	96.22	A	15	Manual	Penanganan Pengaduan	70%
8.	IKM Instansi	Tahunan	Layanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM	95.30	96.09	96.94	96.80	96.79	96.68	96.62	96.1	95.58	96.32	A	89	Manual	Persyaratan	73%

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).