

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2024

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
TAHUN 2024

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.

Diberlakukannya PermenPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024. Selanjutnya, Tim Kerja Organisasi dan Tata Laksana melakukan pendampingan kepada beberapa unit kerja untuk melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh unit kerja terkait batas waktu pelaporan SKM.

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 5 (lima) unit kerja telah menyampaikan laporannya. Terdapat 2 (dua) unit kerja yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini yaitu Setkom di Provinsi Aceh dan Setkom di Provinsi Kalimantan Barat disebabkan masih dalam proses pendampingan.

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	*OPD/ Unit Pelayanan Publik*	**Periode Pelaksanaan***	*Nilai Per Unsur***									*IKM*	*Kategori*	*Jumlah responden*	*Metode SKM*	*Unsur Prioritas Perbaikan*	*Rencana Tindak Lanjut*	*Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)*
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1.	Sekretariat Jenderal Komnas HAM	Tahunan (Januari – November)	95,42	92,01	93,84	94,86	94,86	95,83	96,67	95,14	96,04	94,96	A (Sangat Baik)	90	Manual dan online	**Prosedur**.	**Prosedur**: Dilakukan reviu Keputusan Ketua Komnas HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan.	**90%**
2.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat	Tahunan (Januari – November)	96,88	95,09	85,71	93,75	98,21	86,61	86,61	97,32	83,04	91,47	A (Sangat Baik)	14	Manual dan Online	1. **Waktu;** 2. **Kompetensi;** 3. **Perilaku; dan** 4. **Sarana dan Prasarana.**	**Waktu;** - Dilaksanakan pembinaan untuk peningkatan SDM. - Dilakukan reviu Keputusan Ketua	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Komnas HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan. **Kompetensi;** Dilaksanakan pelatihan untuk peningkatan kompetensi SDM. **Perilaku;** Dilaksanakan pembinaan dan pelatihan untuk peningkatan SDM.	

No	*OPD/ Unit Pelayanan Publik*	**Periode Pelaksanaan***	*Nilai Per Unsur***									*IKM*	*Kategori*	*Jumlah responden*	*Metode SKM*	*Unsur Prioritas Perbaikan*	*Rencana Tindak Lanjut*	*Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)*
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sarana dan Prasarana. Dilakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.	
3.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah	Tahunan (Januari – November)	92,66	93,48	88,77	90,76	94,02	88,04	88,41	90,22	86,14	90,28	A (Sangat Baik)	23	Manual dan Online	**1. Waktu;** **2. Kompetensi;** **3. Perilaku; dan** **4. Sarana dan Prasarana.**	**Waktu;** - Dilaksanakan pembinaan untuk peningkatan SDM. - Dilakukan reviu	**70%**

No	*OPD/ Unit Pelayanan Publik*	**Periode Pelaksanaan***	*Nilai Per Unsur***									*IKM*	*Kategori*	*Jumlah responden*	*Metode SKM*	*Unsur Prioritas Perbaikan*	*Rencana Tindak Lanjut*	*Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)*
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Keputusan Ketua Komnas HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan. **Kompetensi;** Dilaksanakan pelatihan untuk peningkatan kompetensi SDM. **Perilaku;** Dilaksanakan pembinaan dan pelatihan	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	untuk peningkatan SDM. **Sarana dan Prasarana.** Dilakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.	
4.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku	Tahunan (Januari – November)	97,62	97,32	87,50	93,45	97,62	91,67	89,68	97,62	84,52	93,00	A (Sangat Baik)	21	Manual dan Online	**1.Waktu;** **2.Perilaku; dan** **3.Sarana dan Prasarana.**	**Waktu;** - Dilaksanakan pembinaan untuk peningkatan SDM.	80%

No	*OPD/ Unit Pelayanan Publik*	**Periode Pelaksanaan***	*Nilai Per Unsur***									*IKM*	*Kategori*	*Jumlah responden*	*Metode SKM*	*Unsur Prioritas Perbaikan*	*Rencana Tindak Lanjut*	*Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)*
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	- Dilakukan reviu Keputusan Ketua Komnas HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan. **Perilaku;** Dilaksanakan pembinaan dan pelatihan untuk peningkatan SDM. **Sarana dan Prasarana.**	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Dilakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.	
5.	Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua	Tahunan (Januari – November)	90,89	91,96	89,40	92,50	93,57	86,79	89,29	92,50	88,57	90,61	A (Sangat Baik)	35	Manual dan Online	**1.Waktu;** **2.Kompetensi;** **3.Perilaku; dan** **4.Sarana dan Prasarana.**	**Waktu;** - Dilaksanakan pembinaan untuk peningkatan SDM. - Dilakukan reviu Keputusan Ketua Komna	**70%**

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	s HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan. **Kompetensi;** Dilaksanakan pelatihan untuk peningkatan kompetensi SDM. **Perilaku;** Dilaksanakan pembinaan dan pelatihan untuk peningkatan SDM.	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Sarana dan Prasarana. Dilakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.	
	Rata-rata		**94,57**	**93,03**	**91,01**	**93,65**	**95,08**	**91,94**	**92,65**	**94,47**	**91,05**	**93,05**	**A (Sangat Baik)**	**183**	Manual dan Online	**1. Waktu; dan** **2. Sarana dan prasarana;**	**Waktu;** - Dilaksanakan pembinaan untuk peningkatan SDM. - Dilakukan reviu	**80%**

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	Keputusan Ketua Komnas HAM tentang Standar Pelayanan Publik untuk peningkatan pelayanan. **Sarana dan prasarana;** Dilakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk meningk	

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	atkan layanan kepada masyarakat.	

Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 di lingkup Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. Ada catatan khusus untuk lebih meningkatkan peningkatan kinerja dengan melibatkan semua unit pelaksana pelayanan yang ada di lingkup Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 93,05. Nilai IKM di lingkup Komisi Nasional Hak Asasi Manusia menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 5 Unit Kerja telah menyampaikan laporannya. Terdapat 2 Unit Kerja yang belum dapat menyampaikan laporan SKM pada tahun ini.
3. Dari seluruh Unit Kerja 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, 13 Desember 2024
Sekretaris Jenderal,

ttd

Henry Silka Innah
NIP. 197303311998031002

LAMPIRAN

Untuk data dukung dapat diakses pada link berikut **https://bit.ly/SKMKomnasHAM2024**