Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Penerimaan Pengaduan
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
Periode Semester I Tahun 2025

Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan dengan data kuesioner berjumlah 35 (Tiga Puluh Lima) orang responden, diperoleh:

No	Kantor	Jumlah Responden
1	Perwakilan Papua	6
2	Perwakilan Maluku	3
3	Perwakilan Sulawesi Tengah	2
4	Perwakilan Aceh	1
5	Perwakilan Sumatera Barat	5
6	Perwakilan Kalimantan Barat	0
7	Komnas HAM Jakarta	18
Total		**35**

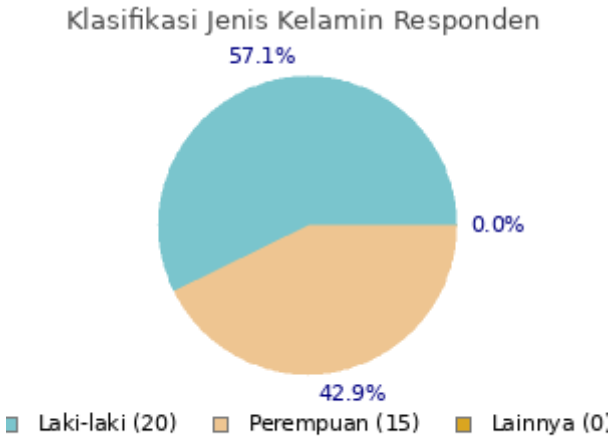
1. Data Identitas Responden

Data responden yang telah terkumpul dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan kriteria masing-masing yaitu:

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	20
2	Perempuan	15
3	Lainnya	0
Total		**35**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

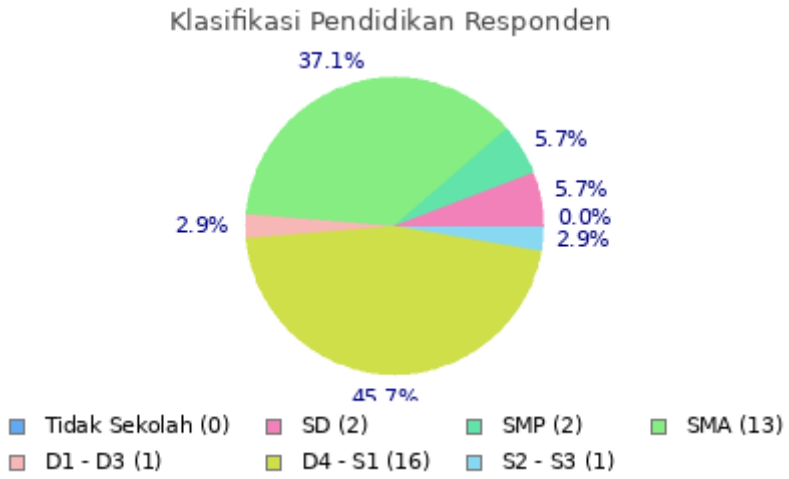


Sehingga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57.14%, responden perempuan sebanyak 42.86% dan responden yang tidak menjawab sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	2
3	SMP	2
4	SMA	13
5	D1 s/d D3	1
6	D4 s/d S1	16
7	S1 s/d S2	1
Total		**35**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



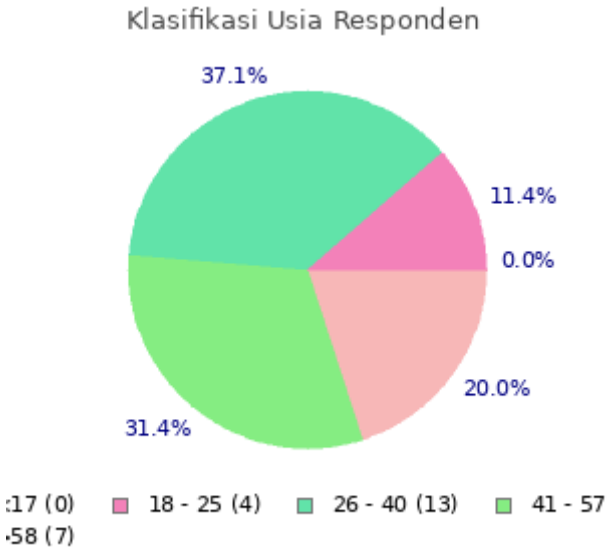
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang tidak memiliki tingkat pendidikan

sebanyak 0%, SD sebanyak 5.71%, SMP sebanyak 5.71%, SMA sebanyak 37.14%, D1 s/d D3 sebanyak 2.86%, D4 s/d S1 sebanyak 45.71% dan S2 s/d S3 sebanyak 2.86%.

C. Berdasarkan Umur

No	Rentang Umur	Jumlah
1	Kurang Dari 17 Tahun	0
2	18 s/d 25 Tahun	4
3	26 s/d 40 Tahun	13
4	41 s/d 57 Tahun	11
5	Lebih Dari 58 Tahun	7
Total		**35**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



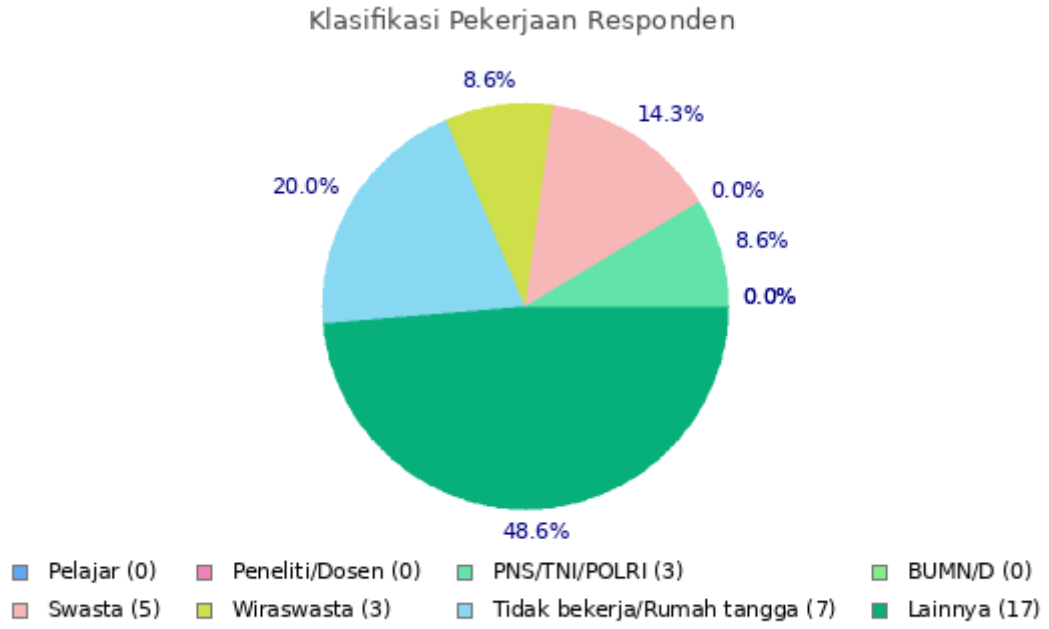
Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur kurang dari 17 tahun sebanyak 0%, 18 s/d 25 tahun sebanyak 11.43%, 26 s/d 40 tahun sebanyak 37.14%, 41 s/d 57 tahun sebanyak 31.43%, dan lebih dari 58 tahun sebanyak 20%.

D. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar / Mahasiswa	0
2	Peneliti / Dosen	0
3	PNS/TNI/POLRI	3
4	BUMN/D	0
5	Swasta	5

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
6	Wiraswasta	3
7	Tidak Bekerja/Rumah Tangga	7
7	Lainnya	17
Total		**35**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang masih menempuh pendidikan sebanyak 0%, sedangkan yang sudah bekerja sebagai dosen/peneliti sebanyak 0%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 8.57%, BUMN/D sebanyak 0%, swasta sebanyak 14.29%, wiraswasta sebanyak 8.57%, sedang tidak bekerja/menjadi ibu rumah tangga sebanyak 20% dan memiliki pekerjaan selain yang disebutkan sebelumnya sebanyak 48.57%.

E. Berdasarkan Asal Negara

No	Negara	Jumlah
1	Indonesia	35
2	Negara Lain	0
Total		**35**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Sehingga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden dari negara Indonesia sebanyak 100% dan dari negara lain sebanyak 0%.

F. Berdasarkan Asal Provinsi

No	Nama Provinsi	Jumlah
1	ACEH	1
2	SUMATERA UTARA	1
3	SUMATERA BARAT	5
4	RIAU	1
5	JAMBI	1
6	SUMATERA SELATAN	0
7	BENGKULU	0
8	LAMPUNG	0
9	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	0
10	KEPULAUAN RIAU	1
11	DKI JAKARTA	7
12	JAWA BARAT	4
13	JAWA TENGAH	0
14	DI YOGYAKARTA	0
15	JAWA TIMUR	1
16	BANTEN	0
17	BALI	0
18	NUSA TENGGARA BARAT	0
19	NUSA TENGGARA TIMUR	0

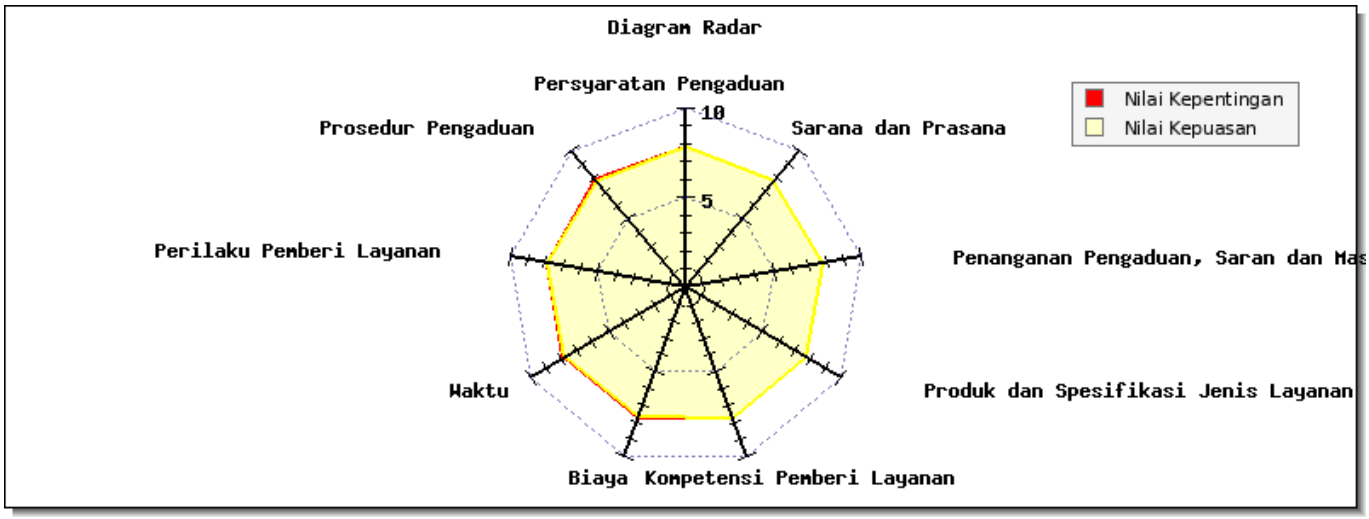
No	Nama Provinsi	Jumlah
20	KALIMANTAN BARAT	0
21	KALIMANTAN TENGAH	1
22	KALIMANTAN SELATAN	0
23	KALIMANTAN TIMUR	0
24	KALIMANTAN UTARA	1
25	SULAWESI UTARA	0
26	SULAWESI TENGAH	2
27	SULAWESI SELATAN	0
28	SULAWESI TENGGARA	0
29	GORONTALO	0
30	SULAWESI BARAT	0
31	MALUKU	3
32	MALUKU UTARA	0
33	PAPUA BARAT	0
34	PAPUA	4
35	PAPUA TENGAH	0
36	PAPUA PEGUNUNGAN	1
37	PAPUA SELATAN	1
38	PAPUA BARAT DAYA	0
Total		**35**

2. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.11111111111111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Pernyataan	Indeks Nilai Kepentingan	Indeks Nilai Kepuasan	Nilai GAP
1	Persyaratan Pengaduan	7.81	7.79	-0.02
2	Prosedur Pengaduan	7.87	7.69	-0.18
3	Perilaku Pemberi Layanan	7.8	7.8	0
4	Waktu	7.88	7.83	-0.05

No	Pernyataan	Indeks Nilai Kepentingan	Indeks Nilai Kepuasan	Nilai GAP
5	Biaya	7.83	7.74	-0.09
6	Kompetensi Pemberi Layanan	7.83	7.8	-0.03
7	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	7.83	7.77	-0.06
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7.86	7.83	-0.03
9	Sarana dan Prasana	7.77	7.7	-0.07



Untuk mengetahui nilai survei kepentingan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7.81 x 0.11111111111111) + (7.87 x 0.11111111111111) + (7.8 x 0.11111111111111) + (7.88 x 0.11111111111111) + (7.83 x 0.11111111111111) + (7.83 x 0.11111111111111) + (7.83 x 0.11111111111111) + (7.86 x 0.11111111111111) + (7.77 x 0.11111111111111) = 7.83

Untuk mengetahui nilai survei kepuasan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7.79 x 0.11111111111111) + (7.69 x 0.11111111111111) + (7.8 x 0.11111111111111) + (7.83 x 0.11111111111111) + (7.74 x 0.11111111111111) + (7.8 x 0.11111111111111) + (7.77 x 0.11111111111111) + (7.83 x 0.11111111111111) + (7.7 x 0.11111111111111) = 7.78

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan cara sebagai berikut :

NILAI KEPENTINGAN

a. Nilai Konversi = 7.83 x 12.5 = 97.875
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

NILAI KEPUASAN

a. Nilai Konversi = 7.78 x 12.5 = 97.25
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Ranking GAP

Ranking GAP	Unsur Pelayanan	Nilai GAP
1	Perilaku Pemberi Layanan	0
2	Persyaratan Pengaduan	-0.02
3	Kompetensi Pemberi Layanan	-0.03
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-0.03
5	Waktu	-0.05
6	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	-0.06
7	Sarana dan Prasana	-0.07
8	Biaya	-0.09
9	Prosedur Pengaduan	-0.18

3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Komnas HAM

Disclaimer: Survei Persepsi anti Korupsi baru dilaksanakan pada periode 2024. Hasil di tahun sebelumnya tidak mencerminkan indeks persepsi anti korupsi yang ada di Komnas HAM pada tahun tersebut.

A. Tabel Acuan Penilaian

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi IPAK (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	12,5 - 43,75	1	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	3	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	4	Sangat Baik

No	Pernyataan	Nilai
1	Pemberi layanan tidak melakukan pemungutan biaya dalam memberikan pelayanan kepada responden	7.89
2	Pemberi layanan tidak menerima hadiah/ imbalan (gratifikasi) ketika memberikan pelayanan	7.94
3	Pemberi layanan tidak melakukan praktik percaloan ketika memberikan pelayanan kepada responden?	7.91
4	Pemberi layanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	7.91
5	Pemberi layanan tidak melakukan layanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	7.91
		7.91

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Anti Korupsi Pada Layanan Pengaduan, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan nilai sebagai berikut :

NILAI ANTI KORUPSI

a. Nilai Konversi = 7.91 x 12.5 = 98.875
b. Mutu Anti Korupsi : 4
c. Hasil Indeks Anti Korupsi : Sangat Baik

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi IPAK (NIK)	Mutu	Kinerja
1	1,00 - 1,75	12,5 - 43,75	1	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	2	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	3	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	4	Sangat Baik