KOMNAS HAM
REPUBLIK INDONESIA

TERUS
MELAJU
UNTUK
INDONESIA
MAJU

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT JENDERAL KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA

SEMESTER 1
TAHUN 2023



SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
2023

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SETJEN KOMNAS HAM

Semester I

TAHUN 2023

SETJEN KOMNAS HAM
JAKARTA
2023

Kata Pengantar

Puji dan syukur kita haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia Nya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Semester I Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Komnas HAM di seluruh lokasi pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Komnas HAM adalah sebuah survei yang ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM baik di kantor pusat maupun yang berada di 6 (enam) kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi. Pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM adalah sebagai berikut: layanan pengaduan, layanan mediasi, layanan pemantauan, layanan penyebarluasan wawasan HAM, dan layanan perpustakaan. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur harapan ataupun ekspektasi publik akan pelayanan yang diterima masyarakat, mengukur kualitas kinerja pelayanan kepada publik, dan mengukur perilaku anti korupsi pegawai Sekretariat Jenderal Komnas HAM.

Buku laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Jenderal Komnas HAM Semester I tahun 2023 ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik Komnas HAM kedepannya.

Jakarta, September 2023

Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

Daftar Isi

Kata Pengantar **1**
Daftar Isi **2**
Daftar Gambar, Grafik, Tabel, dan Kuadran **5**
BAB I
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 2
1.3 Tujuan dan Manfaat 3
1.4 Landasan Teori 3
1.5 Metodologi 4
1.5.1 Metodologi Pengumpulan Data 4
1.5.2 Metode Analisis 5
1.6 Realisasi Pengumpulan Data 10
1.7 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 11
BAB II
SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN **12**
2.1 Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin 12
2.2 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan 13
2.3 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan Utama 14
2.4 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Tujuan Kunjungan 14
2.5 Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama 15
2.6 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Korban Yang Diadukan 16
BAB III
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT **17**
3.1 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM 17
3.1.1 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional (Kantor Pusat + 6 Sekretariat Komnas HAM di Provinsi) 19
3.1.2 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM 21
3.1.3 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh 23
3.1.4 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat 25
3.1.5 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat 27
3.1.5 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Sulawesi Tengah 29
3.1.6 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku 31

3.1.7 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua 33
3.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi 34
3.2.1 Analisis Perilaku Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional 35
3.2.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Jenderal Komnas HAM 36
3.2.3 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh 37
3.2.4 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat 37
3.2.5 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat 38
3.2.6 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah 39
3.2.7 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Sekretariat Maluku 40
3.2.8 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua 41
BAB IV
REKOMENDASI PERBAIKAN KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI 43
4.1 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM 43
4.1.1 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional 43
4.1.2 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekratariat Jenderal Komnas HAM 46
4.1.3 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh 48
4.1.4 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat 51
4.1.5 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat 53
4.1.6 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah 56
4.1.7 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku 59
4.1.8 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua 61
4.2 Rekomendasi Indeks Persepsi Anti Korupsi 67
4.2.1 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional 67
4.2.2 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 68
4.2.3 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh 68

4.2.4 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat 68
4.2.5 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat 68
4.2.6 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah 69
4.2.7 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku 69
4.2.8 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua 69
BAB V **69**
PENUTUP **69**
5.1 Kesimpulan 70
5.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA **72**

Daftar Gambar, Grafik, Tabel, dan Kuadran

Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Impotance and Performance Analysis* ……6
Tabel 1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan……. 9
Tabel 1.2 Jumlah pengguna layanan Komnas HAM beserta jumlah sampel responden pelaksanaan SKM Sem I Tahun 2023……... 10
Grafik 2.1 Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin…… 12
Grafik 2.2 Segmentasi Pengguna Layanan pendidikan terakhir yang ditamatkan..13
Grafik 2.3 Segmentasi Pengguna Layanan menurut pekerjaan utama……14
Grafik 2.4 Segmentasi Pengguna Layanan menurut tujuan kunjungan…… 15
Grafik 2.5 Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama……... 16
Grafik 2.6 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Korban Yang Diadukan……. 17
Tabel 3.1 Sembilan unsur pelayanan masyarakat menurut PermenPANRB No. 14Tahun 2017…… 18
Tabel 3.2 Penghitungan Nilai IKM Secara Nasional…… 20
Tabel 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional……21
Tabel 3.4 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM…… 22
Tabel 3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Kantor Pusat Komnas HAM……. 23
Tabel 3.6 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Komnas HAM Sekretariat Aceh……..……. 24
Tabel 3.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Secara Nasional……25
Tabel 3.8 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat…….……. 26
Tabel 3.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat……..... 27
Tabel 3.10 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat…… 28
Tabel 3.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat……..…….. 29
Tabel 3.12 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah……30
Tabel 3.13 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah……31
Tabel 3.14 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku… 32
Tabel 3.15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku……... 33
Tabel 3.16 Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua.. 34
Tabel 3.17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua…….. 35

Tabel 3.18 Penghitungan Nilai IPAK Komnas HAM Secara Nasional…….. 36
Tabel 3.19 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional…. 36
Tabel 3.20 Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Jenderal Komnas HAM……. 37
Tabel 3.21 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Jenderal Komnas HAM…… 37
Tabel 3.22 Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh…38
Tabel 3.23 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh ……..…….. 38
Tabel 3.24 Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat…… 39
Tabel 3.25 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat…….. 39
Tabel 3.26 Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat…… 40
Tabel 3.27 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat…….. 40
Tabel 3.28 Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah…… 41
Tabel 3.29 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tegah……. 41
Tabel 3.30 Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku……..…… 42
Tabel 3.31 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku……... 42
Tabel 3.32 Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua……..……. 43
Tabel 3.33 Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Sekretariat Papua……... 43
Kuadran 4.1 Kuadran Perbaikan Layanan Komnas HAM Secara Nasional…….. 44
Tabel 4.1 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Komnas HAM secara nasional…….…… 45
Tabel 4.2 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Jederal Komnas HAM secara Nasional……... 45
Tabel 4.3 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Komnas HAM secara nasional……. 46
Kuadran 4.2 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM…. 47
Tabel 4.4 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM……. 47
Tabel 4.5 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM……... 48
Kuadran 4.3 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh……..… 49
Tabel 4.6 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh……..……50

Tabel 4.7 Rincian pelayanan yang yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh……. 50
Tabel 4.8 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh ……..…… 51
Kuadran 4.4 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat……..……..…… 52
Tabel 4.9 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat…….. 52
Tabel 4.10 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat……..……. 53
Tabel 4.11 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat……. 53
Kuadran 4.5 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat…….……..……. 53
Tabel 4.12 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat……..……... 54
Tabel 4.13 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan …… 55
Tabel 4.14 Barat…… 56
Kuadran 4.6 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah……..……... 57
Tabel 4.14 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah …….. 57
Tabel 4.15 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah…… 58
Tabel 4.16 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah…… 58
Kuadran 4.7 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku…….. 60
Tabel 4.17 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku …… 60
Tabel 4.18 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku…….. 61
Tabel 4.19 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku …….. 61
Kuadran 4.8 Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua..... 62
Tabel 4.20 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua…….. 63
Tabel 4.21 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua……. 63
Tabel 4.22 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua……. 62
Tabel 4.23 Penjelasan terkait perbaikan setiap rincian pelayanan…… 63

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi dari pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) adalah lembaga mandiri yang kedudukannya setingkat dengan lembaga negara lainnya yang berfungsi melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi tentang hak asasi manusia (HAM). Dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut Komnas HAM memberikan pelayanan kepada publik dalam bentuk layanan pengaduan, layanan mediasi, layanan pemantauan dan penyelidikan, penyebarluasan wawasan HAM, dan layanan perpustakaan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup penyelenggaraan SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM meliputi Sekretariat Jenderal dan 6 (enam) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Papua.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala sebanyak 2 kali dalam satu tahun (per semester) untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap unit penyelenggara publik dengan menggunakan indikator dan metodologi survei yang telah ditentukan. Laporan hasil SKM digunakan sebagai dasar peningkatan atas layanan publik Komnas HAM.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM adalah:

1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3889);
2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4026);
3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4919);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Keputusan Presiden RI Nomor 48 Tahun 2001 tentang Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat; dan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM kepada masyarakat pengguna layanan. Manfaat dari penyelenggaraan SKM adalah sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Sekretariat Jenderal Komnas HAM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Landasan Teori

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat 5 (lima) unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *assurance*, *empathy*, di mana kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijaminkan.

e. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

1.5 Metodologi

Metodologi dalam penjelasan ini dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu metodologi pengumpulan data dan metodologi analisis data. Pembedaan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan dalam melakukan pengkajian data yang dihasilkan.

1.5.1 Metodologi Pengumpulan Data

Metodologi pengumpulan data adalah tata cara pengumpulan data dari responden pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM didampingi tim SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM Tahun 2023. Kuesioner dibuat oleh Biro Umum mengikuti beberapa peraturan yang ada yaitu Badan Pusat Statistik (BPS), Permenpan RB, dan penerapan skala penghitungan tingkat harapan dan kepuasan.

1.5.2 Metode Analisis

Hasil SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM 2023 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode, yaitu analisis kesenjangan (*Gap Analysis*), analisis kuadran (*Importance and Performance Analysis*), analisis segmentasi pengguna layanan, analisis Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengolahan data hasil SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM Semester I 2023 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

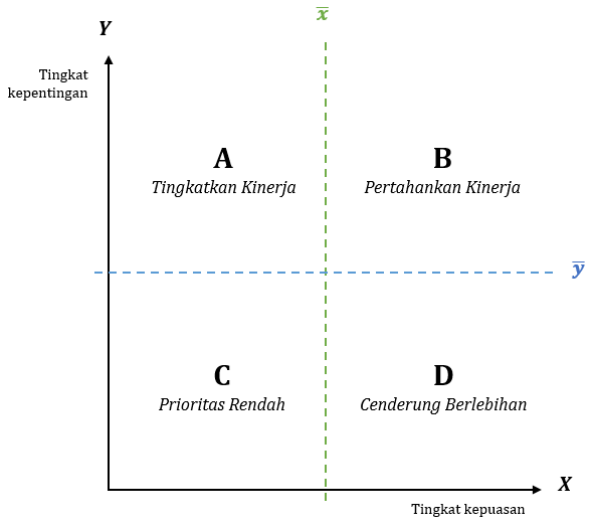
a. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai *gap* diperoleh dari selisih antara kinerja layanan dengan harapan pengguna layanan. Apabila nilai *gap* adalah 0 (nol), maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sementara itu, nilai gap yang positif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan telah melebihi harapan pengguna layanan. Sebaliknya, nilai *gap* negatif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna layanan.

b. Analisis Kuadran *(Importance and Performance Analysis/IPA*)

Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). Metode IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Metode ini mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan *(improvement).*

Diagram Cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan *(importance)* dan rata-rata tingkat kepuasan *(performance),* seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan $\hat{Y}$ dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan $\hat{X}$.



Gambar 1.1 Diagram Cartesius *Importance and Performance Analysis*

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

1) Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

   Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja *(performance improvement)*. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

   Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2) Kuadran kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

   Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja

unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

3) Kuadran ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah ataupun di bawah prioritas kuadran pertama. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap cukup penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan cukup terasa meskipun tidak setinggi di kuadran pertama.

4) Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

c. Analisis Segmentasi Pengguna Layanan

Analisis pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM berguna untuk melihat karakteristik pengguna layanan baik dari sisi usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, latar belakang pekerjaan, hingga kategori korban yang diadukan oleh pengguna layanan bagian pengaduan. Penghitungan karakteristik jumlah pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM juga berguna untuk melihat komposisi

pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM. Dengan mengetahui komposisi ini, maka diharapkan dapat menjadi data guna pengembangan sayap pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM ke depannya sehingga dapat menjangkau lebih banyak masyarakat berkaitan dengan hak asasi manusia.

d. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan pengaduan atau konsultasi, pemantauan dan penyelidikan, mediasi, penyebarluasan wawasan HAM, serta layanan perpustakaan. Dalam menganalisis IKM, rumus yang digunakan adalah korelasi ganda dan regresi linear. Langkah-langkah penghitungan IKM adalah:

1) Menghitung Penimbang

$$w_i = \frac{\underline{y}_i}{\sum_{i=1}^{n} \underline{y}_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{n} w_i = 1$

$\underline{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i

n = jumlah atribut pelayanan

i = 1, 2, …, n

2) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$IKM = \frac{\sum_{i=1}^{n} w_i \underline{x}_i}{\sum_{i=1}^{12} w_i} = \sum_{i=1}^{n} w_i \underline{x}_i$$

dengan:

$\underline{x}_i$= rata-rata tingkat kepuasan pada atribut pelayanan ke-i

3) Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM_k)

Penghitungan IKM menghasilkan nilai 1 sampai 10. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, hasil penghitungan dikonversi menjadi skala penghitungan 4 dan skala penghitungan 100 menggunakan rumus berikut:

$$IKM_k = \frac{IKM}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKM}{10} \times 100$$

*Untuk skala penghitungan 100

$$IKM_k = \frac{IKM}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 4 = \frac{IKM}{10} \times 4$$

*Untuk skala penghitungan 4

4) Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan

Tabel 1.1
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan

No	Nilai IKM	Kualitas Pelayanan
1	25,00 - 64,99	Tidak baik
2	65,00 - 76,60	Kurang baik
3	76,61 - 88,30	Baik
4	88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

e. Analisis Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada layanan pengaduan, pemantauan dan penyelidikan, mediasi, penyebarluasan wawasan HAM, serta layanan perpustakaan. Penghitungan nilai IPAK dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai yang diberikan oleh responden pada empat rincian pernyataan di kuesioner. Dalam menganalisis IPAK, semakin besar angkanya maka akan semakin baik pula persepsi anti korupsinya. Begitu juga sebaliknya, semakin kecil angkanya maka semakin buruk pula persepsi anti korupsinya.

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Kegiatan SKM dilaksanakan di 7 (tujuh) kantor pelayanan Komnas HAM yaitu Sekretariat Jenderal Komnas HAM dan 6 (enam) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Papua. Secara umum, pelaksanaan kegiatan SKM Komnas HAM secara keseluruhan berjalan dengan baik. Pengambilan sampel pada pelaksanaan SKM

pada tahun ini diambil dari pengguna layanan periode Januari sampai dengan Juni 2023. Berikut adalah jumlah pengguna layanan dalam kurun waktu Januari sampai dengan Juni 2023 di setiap lokasi pelayanan serta jumlah sampel responden yang diambil pada pelaksanaan SKM Semester I tahun 2023 pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Jumlah pengguna layanan Komnas HAM beserta jumlah sampel responden pada pelaksanaan SKM Semester I tahun 2023

No	Lokasi Pelayanan	Jumlah Pengguna Layanan	Jumlah Responden
1	Sekretariat Jenderal Komnas HAM Jakarta	116	90
2	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Aceh	21	16
3	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Sumatera Barat	26	20
4	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Kalimantan Barat	21	16
5	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Sulawesi Tengah	18	10
6	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Maluku	24	18
7	Sekretariat Komnas HAM Provinsi Papua	42	35
Total		242	205

1.7 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2023 dimulai dengan tahap perencanaan dan persiapan. Dalam tahapan perencanaan dan persiapan dilakukan koordinasi dan konsultasi secara intensif dalam rangka perumusan kuesioner yang akan digunakan sebagai alat survei, melibatkan unit layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM**.** Setelah persiapan pelaksanaan selesai dilakukan, maka kegiatan selanjutnya adalah pelaksanaan lapangan ataupun turun lapangan guna menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna layanan baik di Sekretariat Jenderal maupun di 6 (enam) kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi. Kegiatan pelaksanaan lapangan dilaksanakan pada bulan Januari sampai Juni. Setelah seluruh kuesioner telah diisi maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Setelah kuesioner diserahkan, maka saat itu juga dilaksanakan pengolahan data

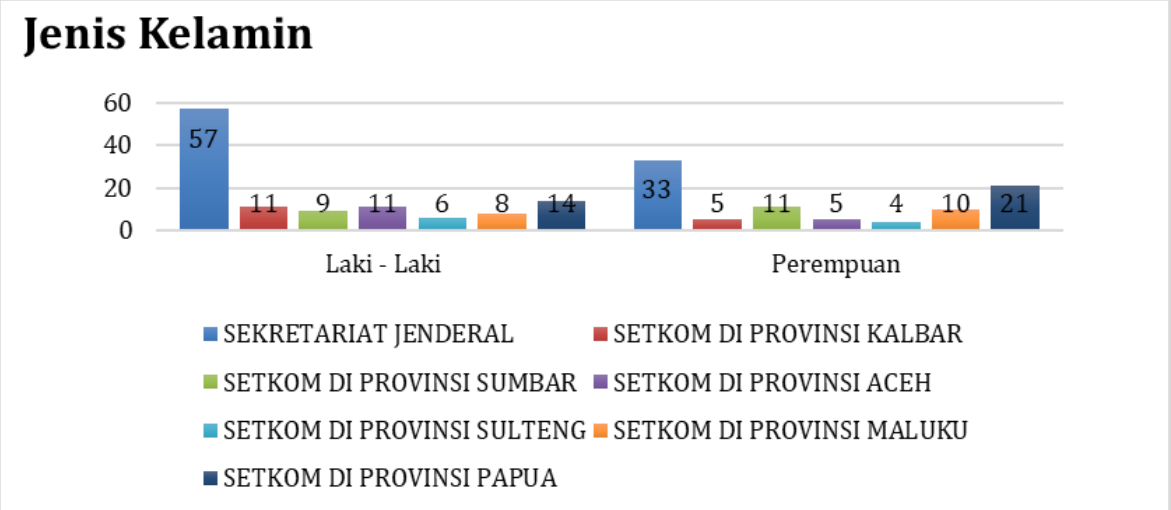
sehingga kegiatan pencacahan kuesioner dapat dilaksanakan bersamaan dengan pengolahan data. Pelaksanaan pengolahan data mulai dari *raw data* hingga menjadi sebuah laporan lengkap dilaksanakan pada bulan yang dimulai pada bulan Juli. Tahap terakhir dari pelaksanaan survei adalah penyajian ataupun publikasi hasil SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM Semester I Tahun 2023.

BAB II
SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN

Bab ini akan membahas segmentasi pengguna layanan menurut karakteristiknya. Dalam pelaksanaannya, karakteristik pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM yang menjadi responden pada pelaksanaan SKM kali ini dibagi menjadi enam, yaitu: jenis kelamin; ijazah terakhir; pekerjaan utama; tujuan kunjungan; menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama; dan kategori korban yang diadukan. Pembahasan karakteristik pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM bertujuan untuk melihat komposisi pengguna layanan yang berasal dari Sekretariat Jenderal, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh, Sekretariat Komnas HAM di Sumatera Barat, Sekretariat Komnas HAM di Kalimantan Barat, Sekretariat Komnas HAM di Sulawesi Tengah, Sekretariat Komnas HAM di Maluku, Sekretariat Komnas HAM di Papua. Berikut analisis segmentasi yang akan ditampilkan melalui grafik batang.

2.1 Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin

Grafik 2.1
Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin

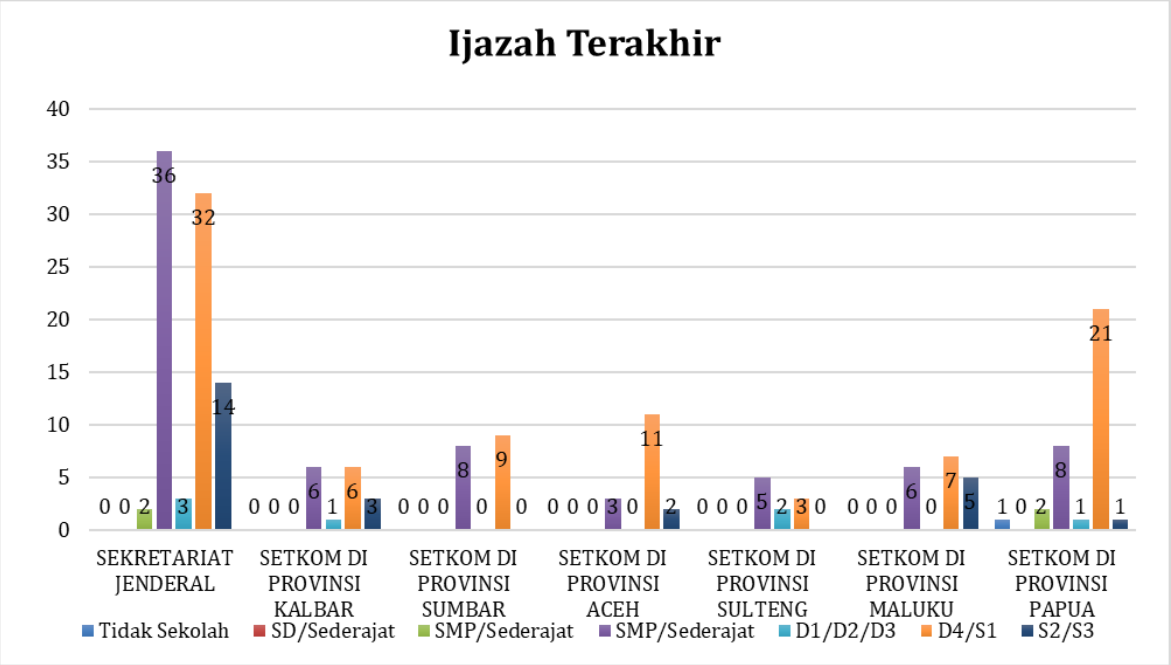


Berdasarkan grafik di atas, secara rata-rata terlihat bahwa pengguna layanan yang menjadi responden pada pelaksanaan SKM tahun 2023 lebih banyak berjenis kelamin laki-laki. Pengguna layanan di 4 (empat) lokasi pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM didominasi laki-laki dan di 3 (tiga) lokasi pelayanan didominasi perempuan. Jumlah keseluruhan responden berjenis kelamin laki-laki

pada pada SKM Semester I tahun 2023 adalah 116 orang dan responden berjenis kelamin perempuan adalah 89 orang.

2.2 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

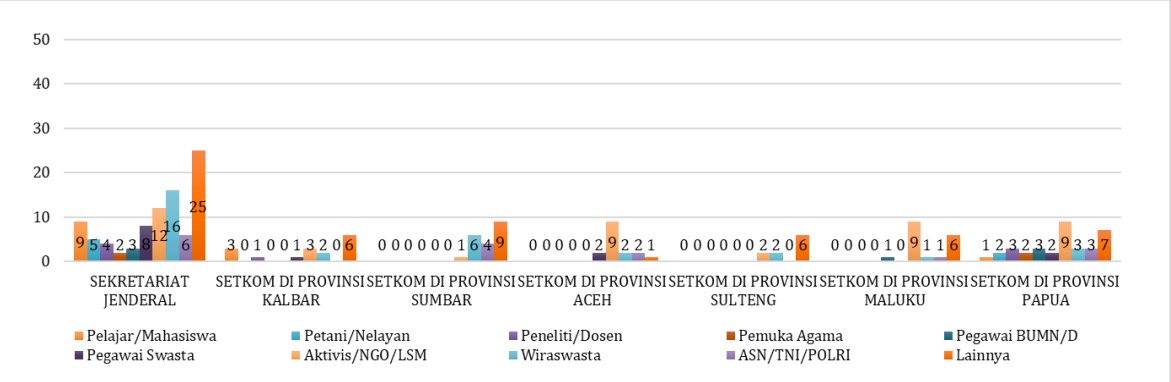
Grafik 2.2
Segmentasi pengguna layanan menurut ijazah terakhir yang diperoleh



Dari keseluruhan pengguna layanan Komnas HAM yang menjadi responden, baik di Sekretariat Jenderal maupun di Kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi, terlihat bahwa responden dengan ijazah terakhir D4/S1 lebih mendominasi dibanding jenjang pendidikan lainnya. Selanjutnya diikuti dengan responden dengan ijazah terakhir SMA/Sederajat yang menempati urutan tertinggi kedua. Meskipun ijazah terakhir D4/S1 dan SMA/Sederajat mendominasi, dari grafik di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan responden cukup beragam mulai dari tidak sekolah sampai S2/S3.

2.3 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan Utama

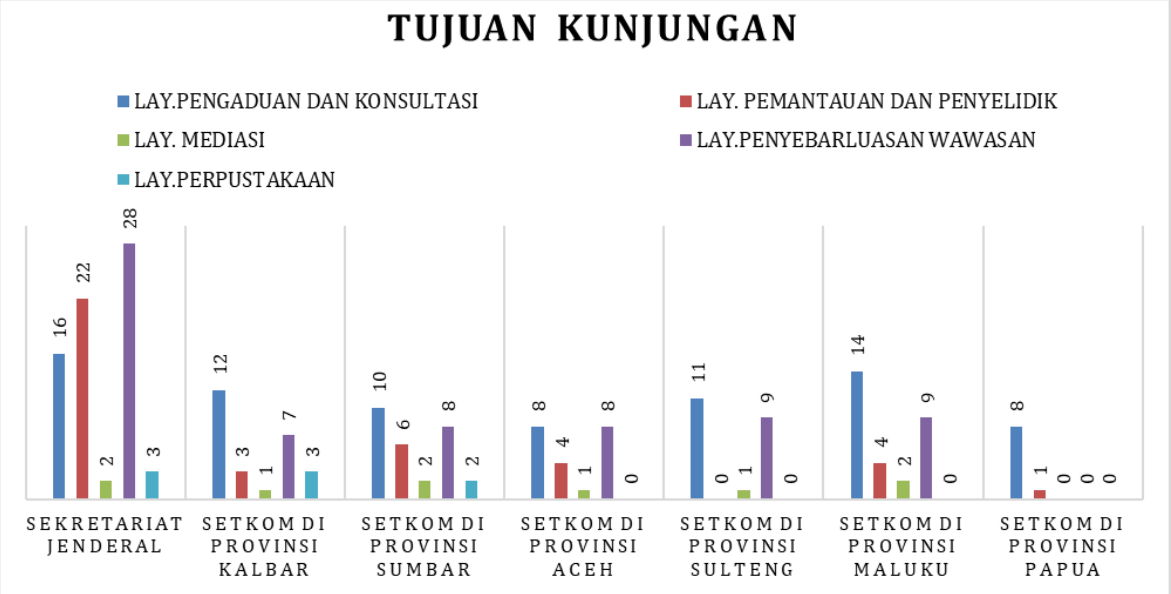
Grafik 2.3
Segmentasi pengguna layanan menurut pekerjaan utama



Dari sisi pekerjaan utama responden, terlihat keberagaman yang cukup tinggi dari semua lokasi pelayanan. Dari grafik di atas terlihat bahwa opsi aktivis/NGO/LSM, opsi lainnya, dan opsi wiraswasta menjadi yang tertinggi pada pelaksanaan survei kali ini. Opsi pekerjaan utama "Lainnya" menjadi yang tertinggi diantara opsi pekerjaan utama yang lainnya, hal ini menandakan bahwa responden pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM berasal dari berbagai kalangan dan segmentasi pekerjaan.

2.4 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Tujuan Kunjungan

Grafik 2.4
Segmentasi pengguna layanan menurut tujuan kunjungan

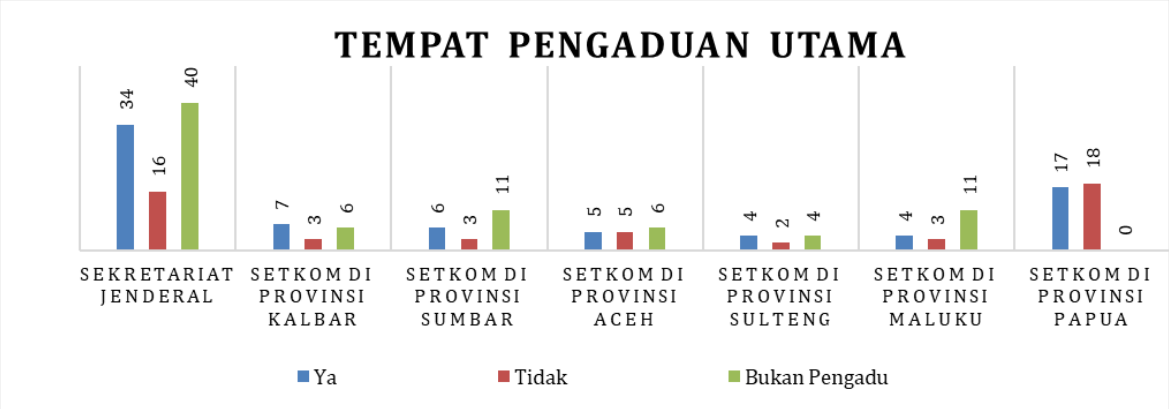


Dari grafik di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas tujuan kunjungan responden pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM ditujukan kepada layanan pengaduan dan layanan penyebarluasan wawasan HAM. Dari 7 (tujuh) lokasi

pelayanan yang menjadi obyek penelitian SKM tahun 2023, terdapat 2 (dua) lokasi pelayanan dimana terdapat responden yang mendapatkan semua pelayanan Komnas HAM yaitu Sekretariat Jenderal Komnas HAM, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat, dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat.

2.5 Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama

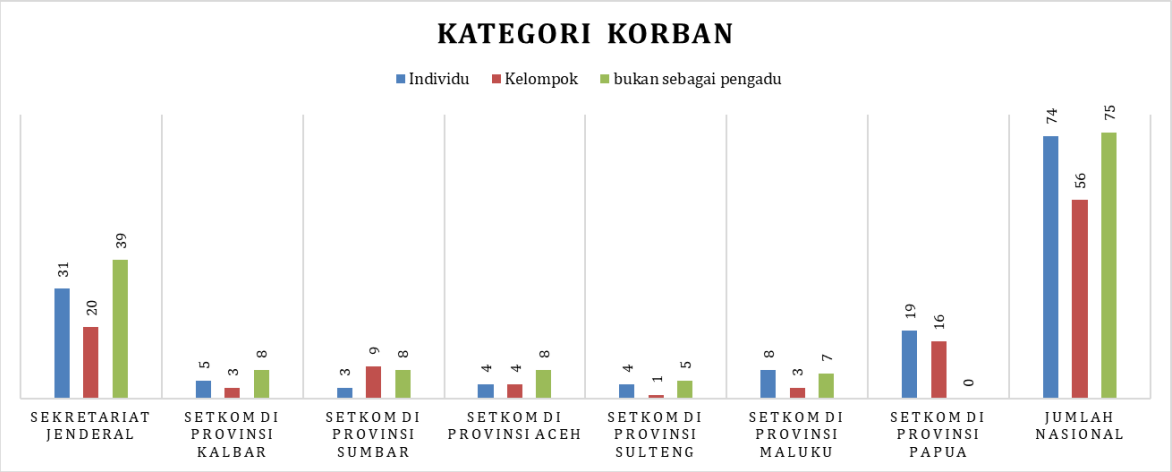
Grafik 2.5
Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama



Grafik di atas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan yang menjadi responden pelaksanaan SKM Semester I tahun 2023 menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM tidak sebagai tempat pengaduan utama. Hal ini dapat terlihat dari 4 (empat) lokasi pelayanan yang mayoritas responden memilih ataupun menjadikan Sekretariat Jenderal Komnas HAM tidak sebagai tempat pengaduan utama. Jumlah responden yang menjadikan Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama adalah 77 orang, responden yang menjadikan Komnas HAM tidak menjadi tempat pengaduan utama adalah 50 orang, dan responden yang menjadikan Komnas HAM bukan tempat mengadu adalah 78 orang.

2.6 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Korban Yang Diadukan

Grafik 2.6
Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Korban yang Diadukan



Dari sisi kategori kasus yang diadukan terlihat kategori bukan sebagai korban lebih mendominasi ketimbang aduan aduan korban individu maupun korban kelompok, kecuali di Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua. Yang dimaksud dengan kategori bukan sebagai korban adalah aduan perkara yang diadukan oleh pihak lain yang bukan menjadi korban individu maupun korban kelompok. Korban individu adalah aduan perkara yang ruang lingkupnya berkaitan dengan perseorangan, sedangkan yang dimaksud dengan kategori korban kelompok adalah jenis aduan perkara yang ruang lingkupnya berkaitan dengan banyak orang ataupun menyangkut sekelompok masyarakat. Jumlah keseluruhan responden yang aduan perkaranya berkaitan dengan korban individu sebesar 74 orang, korban kelompok sebesar 56 orang, dan bukan sebagai korban sebesar 75 orang.

BAB III
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Pada bab ini, akan dibahas mengenai kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara umum menurut variabel atau atribut pelayanan. Guna menganalisis kepuasan layanan maka sembilan unsur pelayanan dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dijadikan dasar dalam merumuskan pertanyaan-pertanyaan kuesioner guna melihat kepuasan masyarakat akan pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM. Berikut tabel unsur pelayanan yang dimaksud:

Tabel 3.1
Sembilan unsur pelayanan masyarakat menurut PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017

	Variabel
1	Persyaratan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya / tarif
5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9	Sarana dan Prasarana

Sembilan variabel yang menjadi unsur pelayanan yang terdapat pada tabel 3.1 kemudian diterjemahkan menjadi 15 rincian pelayanan di kuesioner pelaksanaan SKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM 2023 dengan uraian sebagai berikut:

1. Variabel “Persyaratan” dituangkan menjadi rincian pelayanan nomor 1 yang berbunyi “Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi”.
2. Variabel “Sistem, mekanisme, dan prosedur” terlihat pada rincian pelayanan:
   - Nomor 2 “Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan”,

- Nomor 11 “Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)”,
- Nomor 13 “Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain”; dan
- Nomor 14 “Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan”.

3. Variabel “Waktu penyelesaian” terlihat pada rincian pelayanan:
   - Nomor 3 yaitu “Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan”; dan
   - Nomor 4 “Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja”.
4. Variabel “Biaya/tarif” terwakili oleh rincian pelayanan nomor 5 yaitu “Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas”.
5. Variabel “Produk spesifikasi Jenis Pelayanan” terdapat pada rincian pelayanan nomor 6 yaitu “Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM”.
6. Variabel “Kompetensi Pelaksana” dituangkan dalam rincian pelayanan nomor 7 “Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan”.
7. Variabel “Perilaku Pelaksana” terlihat pada rincian pelayanan nomor 8 yaitu “Sikap petugas dalam memberikan pelayanan”.
8. Variabel “Penanganan pengaduan, saran dan masukan” terdapat pada rincian pelayanan:
   - Nomor 9 “Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas Sekretariat Jenderal HAM”; dan
   - Nomor 10 “Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Sekretariat Jenderal Komnas HAM”.
9. Variabel “Sarana dan Prasarana” terdapat pada rincian pelayanan nomor 12 “Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)”.

Dalam menghitung IKM terdapat sejumlah komponen yaitu: nilai kepentingan; penimbang; kepuasan; dan *gap* (selisih). Nilai kepentingan adalah nilai rata-rata kepentingan yang diberikan oleh responden pada kuesioner. Nilai penimbang adalah nilai yang akan digunakan sebagai bahan acuan dalam mendapatkan nilai IKM. Perumusan nilai penimbang sudah dijelaskan pada bab I. Nilai kepuasan merupakan nilai rata-rata dari nilai kepuasan yang diberikan oleh responden pada kuesioner. Sedangkan untuk *gap* (selisih) merupakan nilai selisih dari pengurangan nilai kepuasan dengan nilai kepentingan. Nilai *gap* (selisih) akan digunakan untuk menilai seberapa besar selisih antara kepuasan dengan kepentingan.

3.1.1. Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional (Kantor Pusat dan 6 Sekretariat Komnas HAM di Provinsi)

Tabel 3.2
Penghitungan nilai IKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,873	0,071	8,659	0,612
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,971	0,071	8,741	0,624
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,761	0,070	8,405	0,586
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	9,049	0,072	9,029	0,650
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,112	0,073	9,024	0,655
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	8,956	0,071	8,829	0,630
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,132	0,073	8,956	0,651
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,302	0,074	9,180	0,680
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,073	0,072	8,834	0,638
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,961	0,071	8,717	0,622
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana	9,102	0,072	8,917	0,646

	komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)				
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	8,937	0,071	8,785	0,625
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	8,746	0,070	8,454	0,589
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,627	0,069	8,289	0,569

Tabel 3.3
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional

Nilai IKM Komnas HAM Secara Nasional	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,777	87,77	Baik

Nilai IKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional adalah nilai yang diperoleh dari seluruh unit kerja pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM di seluruh Indonesia, yaitu Sekretariat Jenderal, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah, Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku, dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua. Nilai IKM yang didapatkan adalah 8,777 dengan skala penghitungan 10. Jika nilai IKM yang didapat dikonversi ke skala 100, maka didapatkan nilai 87,77. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dijelaskan dalam nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit terdapat 4 kategori nilai penilaian. Dengan nilai IKM yang telah disebutkan di atas maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional dikategorikan dengan predikat **“BAIK”.**

Nilai IKM Komnas HAM secara nasional mendapat kategori “Baik” pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2023 ini, namun

ada beberapa pernyataan pelayanan yang mendapat nilai *gap* cukup rendah dan nilai *gap* cukup tinggi. Nilai *gap* mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan (ekspektasi) pengguna layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM terhadap kenyataan (realitas) pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM. Semakin tinggi nilai *gap* maka semakin besar pula jarak yang timbul antara harapan dengan realita pelayanan yang diterima pengguna layanan. Dengan kata lain nilai *gap* yang tinggi menandakan belum terpenuhinya ataupun belum tercapainya harapan pengguna layanan akan kinerja dari petugas Sekretariat Jenderal Komnas HAM. Begitu juga sebaliknya, nilai *gap* yang rendah menandakan pelayanan yang diterima dari petugas Sekretariat Jenderal Komnas HAM sudah mendekati apa yang diharapkan (ekspektasi) oleh pengguna layanan.

Ada beberapa pernyataan pelayanan yang memiliki nilai *gap* cukup tinggi yaitu pernyataan nomor 5 “Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas”, nomor 8 “Sikap petugas dalam memberikan pelayanan”, dan nomor 11 “Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)”. Hal ini tentu menjadi sebuah pekerjaan rumah yang harus segera diperbaiki melalui rekomendasi perbaikan layanan yang akan dibahas lebih lanjut di Bab IV. Rincian yang mendapat nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat.

3.1.2 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Tabel 3.4
Penghitungan nilai IKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,811	0,071	8,578	0,608
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,789	0,071	8,689	0,614
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,767	0,071	8,500	0,600

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	8,933	0,072	8,933	0,642
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,111	0,073	9,011	0,661
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	8,944	0,072	8,900	0,641
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,122	0,073	9,044	0,664
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,344	0,075	9,233	0,694
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,989	0,072	8,844	0,640
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,944	0,072	8,811	0,634
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,944	0,072	8,822	0,635
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	8,678	0,070	8,533	0,596
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	8,522	0,069	8,233	0,565
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,382	0,067	8,034	0,542

Tabel 3.5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Nilai IKM Kantor Pusat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,734	87,34	Baik

Secara keseluruhan pelayanan di Sekretariat Jenderal Komnas HAM sudah berjalan dengan baik. Nilai IKM Sekretariat Jenderal adalah 8,734 dan

jika dikonversi ke skala 100 didapatkan nilai 87,34. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM dikategorikan dengan predikat **"BAIK".**

Meskipun secara keseluruhan pelayanan Sekretariat Jenderal sudah memuaskan, namun ada beberapa hal yang menjadi perhatian dalam meningkatkan pelayanan. Dari 14 pernyataan dalam blok II, terdapat tiga rincian pelayanan dengan gap tertinggi yaitu terlihat pada rincian 8 "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan", rincian 7 "Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan", dan rincian 5 "Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.3 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Tabel 3.6
Penghitungan nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,250	0,071	9,000	0,642
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	9,438	0,073	9,125	0,664
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	9,250	0,071	9,000	0,642
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	8,813	0,068	9,125	0,620
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,313	0,072	9,250	0,664
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	9,188	0,071	9,438	0,669
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,438	0,073	9,250	0,673
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,438	0,073	9,500	0,691

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,625	0,074	8,875	0,659
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,375	0,072	9,063	0,655
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	9,688	0,075	9,500	0,710
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	9,188	0,071	9,125	0,646
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	9,000	0,069	9,000	0,625
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,688	0,067	8,813	0,590

Tabel 3.7
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Nilai IKM Kantor Sekretariat Aceh	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
9,150	91,50	Sangat Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh tahun 2023 adalah sebesar 9,150. Jika dikonversi ke skala 100 maka didapatkan angka 91,50. Sesuai dengan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh dikategorikan dengan predikat **"SANGAT BAIK"**.

Dari tabel di atas terdapat beberapa rincian pelayanan yang mendapat nilai gap cukup tinggi. Rincian 11 "Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)", rincian 8 "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan",

dan rincian 2 “Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan”. Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki guna menunjang pelayanan yang lebih baik. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.4 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Tabel 3.8
Penghitungan nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,850	0,072	9,250	8,850
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	9,150	0,074	9,100	9,150
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,800	0,071	8,000	8,800
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	9,200	0,075	9,200	9,200
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,700	0,071	8,750	8,700
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	8,550	0,069	8,650	8,550
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,550	0,069	8,050	8,550
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,750	0,071	8,950	8,750
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,850	0,072	8,850	8,850
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,650	0,070	8,600	8,650
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,800	0,071	8,800	8,800
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	9,050	0,073	8,800	9,050

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	8,850	0,072	8,000	8,850
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,550	0,069	7,950	8,550

Tabel 3.9
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Sumatera Barat

Nilai IKM Kantor Sekretariat Sumatera Barat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,645	86,45	Baik

Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat adalah 8,645 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengukuran 100 maka didapatkan angka 86,45. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, kinerja unit pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat dikategorikan dengan predikat **"BAIK"**.

Ada beberapa catatan dalam poin-poin pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat dengan beberapa rincian pelayanan mendapatkan nilai gap cukup tinggi. Tiga rincian pelayanan dengan gap tinggi adalah pada rincian 4 "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja", rincian 2 "Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan", dan rincian 12 "Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.5 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Tabel 3.10
Penghitungan nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,250	0,071	9,250	0,653
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	9,750	0,074	9,500	0,707
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	9,250	0,071	9,125	0,644
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	9,438	0,072	9,438	0,680
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,188	0,070	9,063	0,635
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	9,313	0,071	9,063	0,644
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,563	0,073	9,563	0,698
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,750	0,074	9,750	0,725
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,375	0,072	9,125	0,653
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,063	0,069	9,063	0,627
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	9,625	0,073	9,438	0,693
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	9,188	0,070	9,063	0,635
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan	9,125	0,070	9,063	0,631

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
	Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)				
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	9,188	0,070	9,188	0,644

Tabel 3.11
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Nilai IKM Kantor Sekretariat Kalimantan Barat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
9,268	92,68	Sangat Baik

Nilai IKM Semester I Kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat tahun 2023 adalah sebesar 9,268 dengan skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengukuran 100 maka didapat angka 92,68. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat dapat dikategorikan dengan predikat **"SANGAT BAIK"**.

Secara keseluruhan rincian pelayanan mendapat nilai yang cukup baik. Namun terdapat rincian pelayanan dengan gap yang cukup tinggi yaitu pada rincian 8 "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan" dan rincian 2 "Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki guna menunjang pelayanan yang lebih baik. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.6 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Sulawesi Tengah

Tabel 3.12
Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,200	0,071	8,300	0,586
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	9,300	0,071	8,600	0,613
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,300	0,064	8,100	0,516
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	9,600	0,074	9,400	0,692
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,600	0,074	9,600	0,707
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	9,200	0,071	8,800	0,621
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,500	0,073	9,200	0,670
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,700	0,074	9,200	0,684
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,400	0,072	9,100	0,656
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,200	0,071	8,800	0,621
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	9,500	0,073	9,300	0,678
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	9,700	0,074	9,200	0,684
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	9,000	0,069	8,900	0,614
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	9,200	0,071	9,100	0,642

Tabel 3.13
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

Nilai IKM Kantor Sekretariat Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,984	89,84	Sangat Baik

Nilai IKM Semester I yang diperoleh oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah pada tahun 2023 adalah sebesar 8,984 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100 maka didapat nilai sebesar 89,84. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Sulawesi Tengah dikategorikan dengan predikat **"SANGAT BAIK"**.

Dari semua rincian pelayanan, secara keseluruhan pelayanan dari Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Sulawesi Tengah mendapat nilai yang cukup baik. Namun terdapat beberapa rincian pelayanan yang mendapat gap yang tertinggi yaitu rincian 4 " Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja", rincian 8 "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan", dan rincian 12 "Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.7 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

Tabel 3.14
Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sekretariat Maluku

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	9,056	0,071	9,278	0,654

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	9,222	0,072	9,222	0,662
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	9,056	0,071	9,056	0,639
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	9,278	0,072	9,444	0,682
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	9,556	0,074	9,611	0,715
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	9,167	0,071	9,167	0,654
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,278	0,072	9,167	0,662
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,167	0,071	9,278	0,662
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,889	0,069	8,667	0,600
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,056	0,071	8,556	0,603
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	9,389	0,073	9,333	0,683
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	9,167	0,071	9,111	0,651
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	9,278	0,072	8,778	0,634
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,833	0,069	8,833	0,608

Tabel 3.15
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

Nilai IKM Kantor Sekretariat Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
9,111	91,11	Sangat Baik

Nilai IKM Semester I yang diperoleh oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku pada tahun 2023 adalah sebesar 9,111 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100 maka didapat nilai sebesar 91,11. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Komnas HAM secara Kantor Sekretariat Sulawesi Tengah dikategorikan dengan predikat **"SANGAT BAIK"**.

Dari semua rincian pelayanan, secara keseluruhan pelayanan dari Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku mendapat nilai yang cukup baik. Namun terdapat beberapa rincian pelayanan yang mendapat gap tertinggi yaitu rincian 5 "Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas", rincian 4 "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja", dan rincian 11 "Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki guna menunjang pelayanan yang lebih baik. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.1.8 Analisis Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Tabel 3.16
Penghitungan Nilai IKM Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,514	0,069	7,886	0,545
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,543	0,069	7,943	0,551
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,257	0,067	7,543	0,506

No	Pernyataan	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	8,914	0,072	8,629	0,625
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,857	0,072	8,629	0,621
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	8,771	0,071	8,200	0,584
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,971	0,073	8,657	0,631
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,200	0,075	8,714	0,651
9	Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	9,029	0,073	8,657	0,635
10	Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	8,829	0,072	8,286	0,594
11	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (Whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,914	0,072	8,400	0,608
12	Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	8,971	0,073	8,857	0,645
13	Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain)	8,629	0,070	8,457	0,593
14	Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	8,743	0,071	7,971	0,566

Tabel 3.17
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Nilai IKM Kantor Sekretariat Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori

8,354	83,54	Baik

Nilai IKM Semester I yang diperoleh oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua pada tahun 2023 adalah sebesar 8,354 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100 maka didapat nilai sebesar 83,54. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua dikategorikan dengan predikat **"BAIK"**.

Secara umum pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua sudah berjalan dengan baik. Namun terdapat beberapa rincian pelayanan yang mendapat gap cukup tinggi yaitu pada rincian 8 "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan", rincian 9 "Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM", dan rincian 7 "Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan". Rincian pelayanan dengan nilai gap yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki guna menunjang pelayanan yang lebih baik. Hal ini akan dibahas lebih lanjut di Bab IV.

3.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi

Selain menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat juga menilai perilaku anti korupsi yang akan dituangkan dalam nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Pengukuran nilai IPAK dilakukan berdasakan pada 4 (empat) kriteria utama, meliputi pungutan liar, gratifikasi, percaloan, dan diskriminasi pelayanan. Berikut akan dibahas hasil analisis penghitungan nilai IPAK di 7 (tujuh) lokasi pelayanan Komnas HAM.

3.2.1 Analisis Perilaku Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional

Tabel 3.18
Penghitugan nilai IPAK Komnas HAM secara nasional

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,00	0,250	9,537	2,384146
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,00	0,250	9,532	2,382927
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,00	0,250	9,527	2,381707
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,00	0,250	9,502	2,375610

Tabel 3.19
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Secara Nasional

Nilai IPAK Komnas HAM Secara Nasional	Konversi Skala Pengukuran 100
9,524	95,24

Nilai IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) untuk Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional pada Semester I adalah pada angka 9,524 pada skala penghitungan 10. Jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 95,24 Hal ini menunjukkan bahwa secara umum persepsi **perilaku anti korupsi** dalam pelayanan di lingungan Sekretariat Jenderal Komnas HAM **sudah baik**. Pelaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan baik pengaduan, pemantauan penyelidikan, mediasi, penyebarluasan wawasan HAM, dan layanan perpustakaan. Dari tabel di atas rincian perilaku anti korupsi nomor 1 sampai nomor 3 menjadi rincian dengan nilai *gap* paling tinggi dengan nilai hamper sama dan rincian 4 yang berbunyi “Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan” mendapat *gap* paling rendah. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Tabel 3.20
Penghitugan nilai IPAK Sekretariat Jenderal Komnas HAM

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,00	0,250	9,522	2,380556
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,00	0,250	9,544	2,386111
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,00	0,250	9,578	2,394444
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,00	0,250	9,600	2,400000

Tabel 3.21
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Nilai IPAK Sekretariat Jenderal Komnas HAM	Konversi Skala Pengukuran 100
9,561	95,61

Nilai IPAK Sekretariat Jenderal Komnas HAM mencapai angka 9,561 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengukuran 100 maka didapat angka 95,61. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Sekretariat Jenderal Komnas HAM **sudah baik**.

Secara keseluruhan rincian pelayanan yang berkaitan dengan perilaku anti korupsi sudah mendapatkan apresiasi yang baik dari pengguna layanan. Rincian 4 “Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan” menjadi rincian perilaku anti korupsi yang memiliki nilai *gap* paling tinggi dan rincian 1 “Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)” menjadi rincian dengan nilai *gap* yang rendah. Hal ini tentu menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.3 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Tabel 3.22
Penghitungan Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,938	2,484

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,000	0,250	9,875	2,469
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,750	2,438
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,563	2,391

Tabel 3.23
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh	Konversi Skala Pengukuran 100
9,781	97,81

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh mencapai angka 9,781 dalam skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala pengukuran 100 menjasi 97,81. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh **sudah baik**.

Dari tabel di atas, rincian 1 “Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)” mendapat nilai *gap* paling tinggi dan rincian 4 “Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan” mendapat nilai *gap* yang paling rendah. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.4 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Tabel 3.24
Penghitungan nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,100	2,275
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari	10,000	0,250	9,250	2,313

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
	pengguna pelayanan (gratifikasi)				
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,200	2,300
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,150	2,288

Tabel 3.25
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat	Konversi Skala Pengukuran 100
9,175	91,75

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat mencapai angka 9,175 dalam skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala pengukuran 100 menjadi 91,75. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat **sudah baik**.

Dari tabel di atas, rincian 4 “Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan” mendapat nilai gap yang paling rendah dan rincian nomor 2 “Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)” menjadi gap paling tinggi. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.5 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Tabel 3.26
Penghitungan nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,875	2,469

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,000	0,250	9,750	2,438
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,750	2,438
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,875	2,469

Tabel 3.27
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat	Konversi Skala Pengukuran 100
9,831	98,31

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat mencapai angka 9,831 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan skala pengukuran 100 maka didapat angka 98,31. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat **sudah baik**.

Dari tabel di atas, rincian nomo 1dan 4 mendapat nilai *gap* yang paling tinggi dan rincian 2 dan 3 mendapat nilai *gap* yang paling rendah. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.6 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

Tabel 3.28
Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,900	2,475
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,000	0,250	9,700	2,425

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,800	2,450
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,800	2,450

Tabel 3.29
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100
9,800	98,00

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah adalah sebesar 9,800 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan skala pengukuran 100 maka didapat angka 98,00. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah **sudah baik**.

Dari tabel di atas, rincian 1 “Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)” mendapat nilai *gap* yang paling tinggi dan rincian 2 “Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)” mendapat nilai *gap* yang paling rendah. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.7 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Sekretariat Maluku

Tabel 3.30
Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,556	2,389

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang	Kepu-asan	Gap
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10,000	0,250	9,556	2,389
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,556	2,389
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,111	2,278

Tabel 3.31
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku	Konversi Skala Pengukuran 100
9,444	94,44

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku adalah sebesar 9,444 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan skala pengukuran 100 maka didapat angka 94,44. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Kantor Sekretariat Maluku **sudah baik**.

Dari tabel di atas, rincian 4 “Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan” mendapat nilai *gap* yang paling rendah, dan rincian 1 s.d. 3 dengan gap yang sama. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

3.2.8 Analisis Perilaku Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Tabel 3.32
Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang (wi)	Kepu-asan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10,000	0,250	9,371	2,343
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari	10,000	0,250	9,343	2,336

No	Rincian	Kepen-tingan	Penim-bang (wi)	Kepu-asan	Gap (jarak)
	pengguna pelayanan (gratifikasi)				
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10,000	0,250	9,286	2,321
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10,000	0,250	9,371	2,343

Tabel 3.33
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua	Konversi Skala Pengukuran 100
9,343	93,43

Nilai IPAK Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua adalah sebesar 9,343 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan skala pengukuran 100 maka didapat angka 93,43. Hal ini dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi** pelayanan di Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua **sudah baik**.

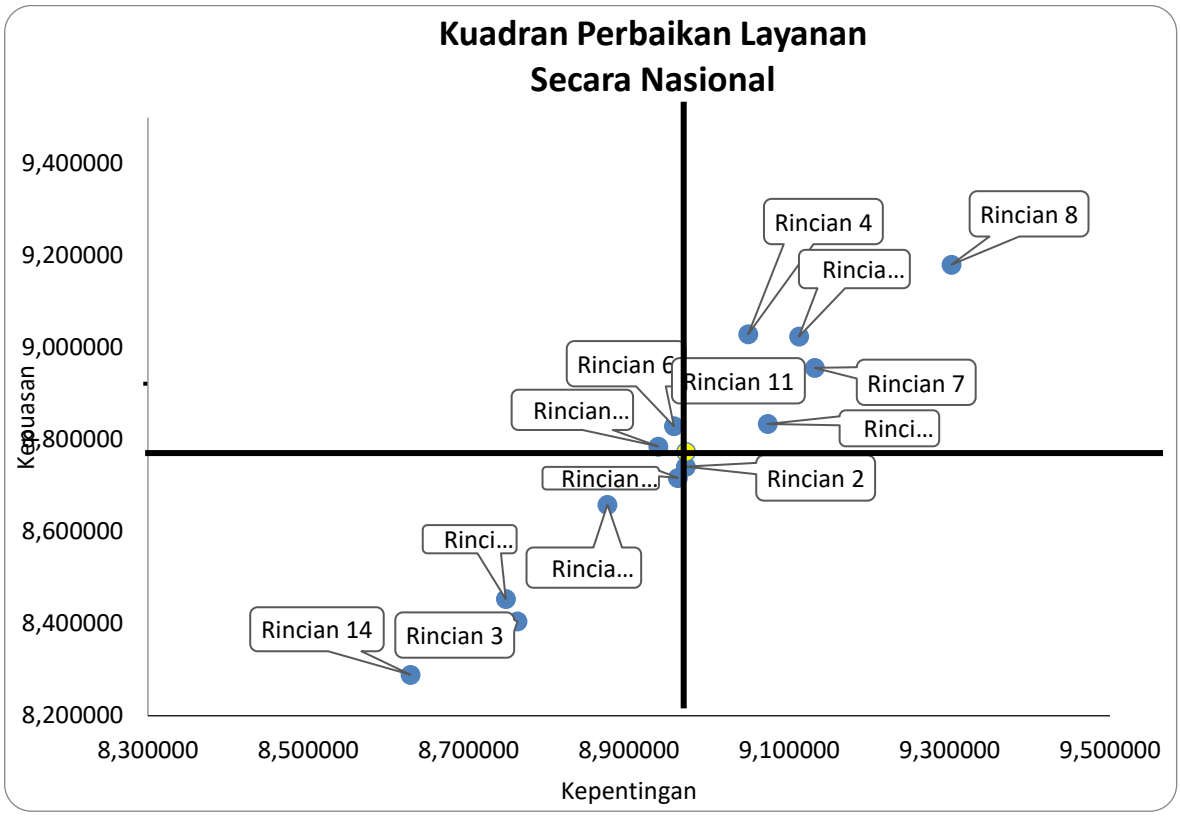
Dari tabel di atas, rincian 3 “Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan” mendapat nilai *gap* yang paling rendah dan rincian 1 dan 4 mendapat nilai *gap* yang paling tinggi. Hal ini menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan dalam bidang perilaku anti korupsi yang akan dibahas di bab IV.

BAB IV
REKOMENDASI PERBAIKAN KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI

4.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM

4.1.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional

Kuadran 4.1
Kuadran Perbaikan Layanan Komnas HAM Secara Nasional



Berdasarkan kuadran di atas, tingkat kepuasan masyarakat untuk Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara Nasional sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat adanya 6 (enam) rincian yang berada pada Kuadran II yang mengandung makna mempertahankan kinerja. Dari uadran di atas, terdapat beberapa hal

yang harus diperhatikan dan segera untuk diperbaiki yaitu rincian yang berada pada Kuadran I. **Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran I adalah rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya**. Adapun rincian pelayanan yang berada pada Kuadran I adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
2	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana

Selain Kuadran I yang bersifat segera untuk diperbaiki, rincian pelayanan yang terdapat pada **Kuadran III juga mengindikasikan perlunya perbaikan kualitas pelayanan** setelah rincian pelayanan di Kuadran I diperbaiki. Rincian yang ada jumlahnya sama banyak dengan rincian yang harus dipertahankan. Berikut rincian pelayanan yang berada di Kuadran III.

Tabel 4.2
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan
2	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
4	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

5	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	Sistem, mekanisme, dan prosedur
6	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

Kuadran II merupakan kuadran yang mengindikasikan pelayanan sudah baik dan harus dipertahankan kinerjanya. Berikut adalah rincian-rincian pelayanan yang harus dipertahankan oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional ke depannya.

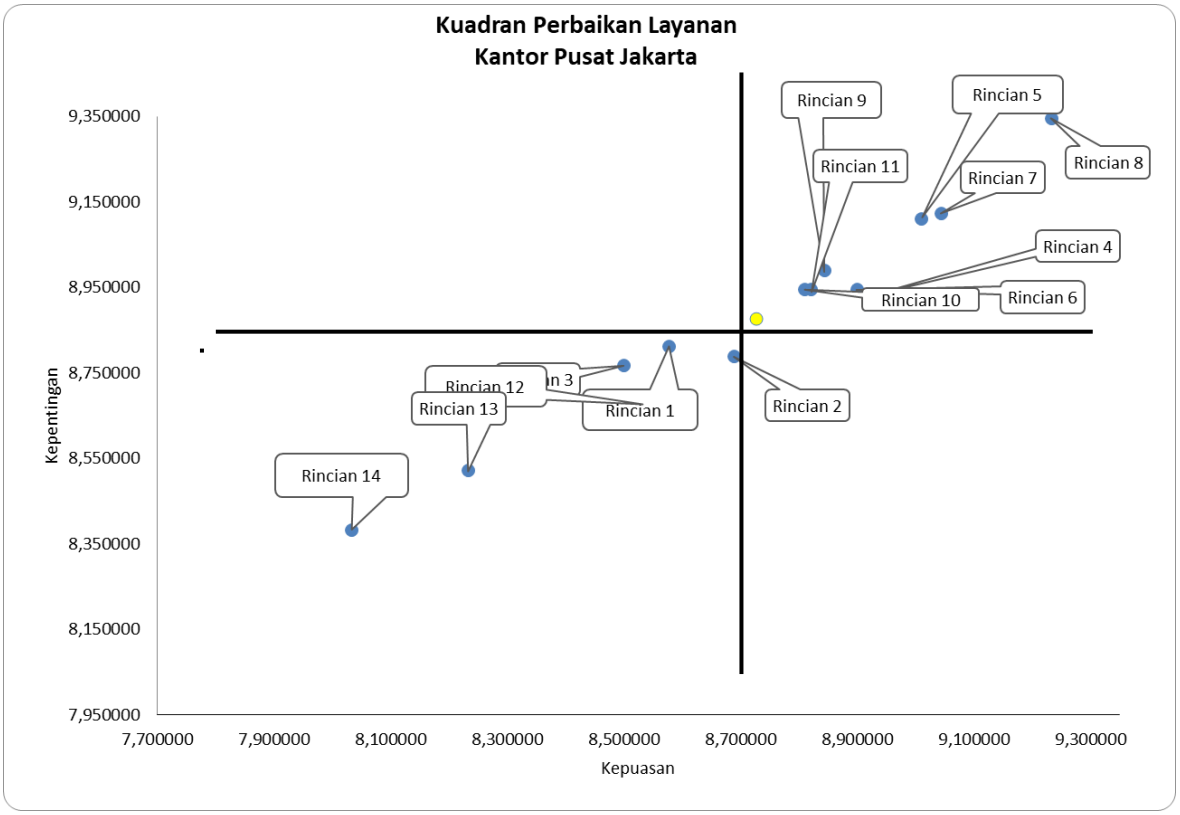
Tabel 4.3
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekratariat Jenderal Komnas HAM secara nasional

No.	Rincian Pelayanan 4,5,7,8,9,11	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif
3	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana
4	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
5	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
6	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

4.1.2. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekratariat Jenderal Komnas HAM

Kuadran 4.2
Kuadran Perbaikan Layanan Sekratariat Jenderal Komnas HAM

Kuadran I Kuadran II



Kuadran III Kuadran IV

Berdasarkan kuadran di atas, terlihat ada beberapa rincian pelayanan yang masuk pada Kuadran III dan tidak ada rincian pelayanan yang berada pada Kuadran I. **Rincian yang terletak di Kuadran III adalah rincian yang harus diperbaiki setelah rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran I diperbaiki**. Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran III adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretaris Jenderal Komnas HAM

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan

1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan
2	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
4	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana
5	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain;	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
6	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	Sistem, mekanisme, dan prosedur

Kuadran I dan III menggambarkan rincian pelayanan yang hendaknya mendapat perhatian lebih guna mendapatkan perbaikan. **Rincian pelayanan yang berada di Kuadran II sudah mendapatkan nilai yang baik dari pengguna layanan sehingga hal ini harus dipertahankan ke depannya**. Berikut adalah rincian pelayanan yang berada di Kuadran II:

Tabel 4.5
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu Penyelesaian
2	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif
3	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
4	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana

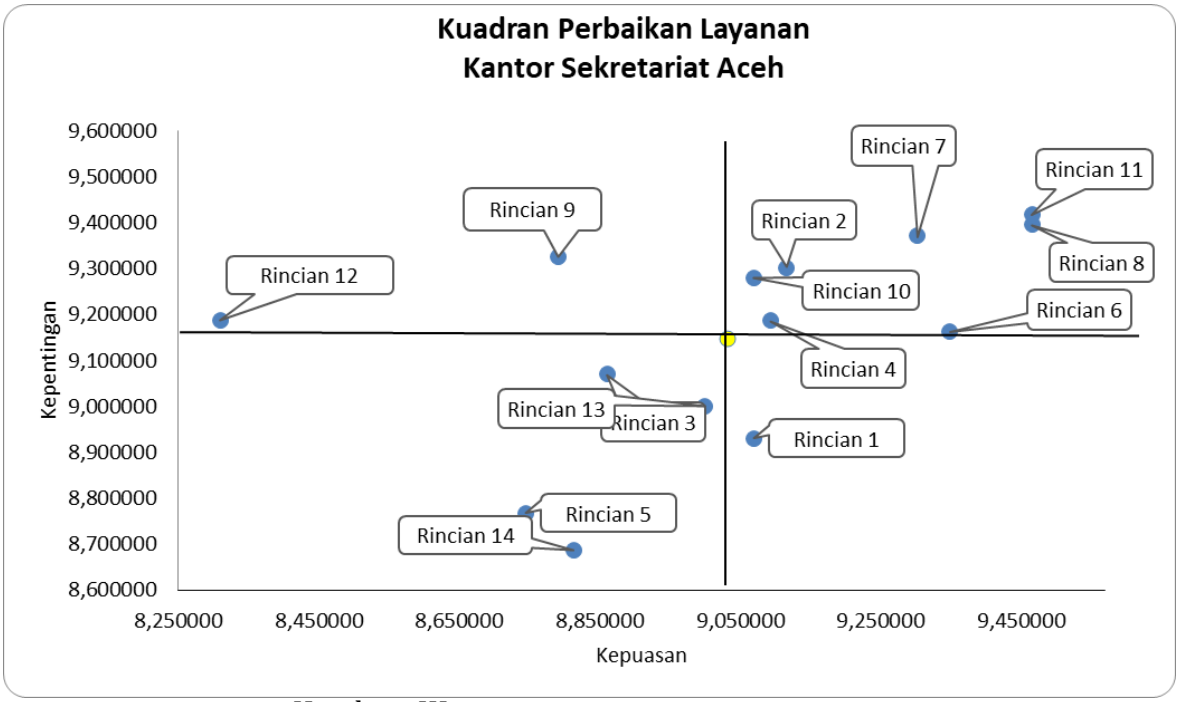
5	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
6	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	
8	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

Terdapat 8 (delapan) rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM. Dari survei yang telah dilakukan, pengguna layanan cukup puas dengan 8 pelayanan di atas. Meskipun pelayanan tersebut sudah baik, namun harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan tersebut.

4.1.3 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Kuadran 4.3
Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Kuadran I Kuadran II



Kuadran III Kuadran IV

Berdasarkan kuadran di atas, tingkat kepuasan masyarakat untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat adanya 7 (tujuh) rincian yang berada pada Kuadran II yang mengandung makna mempertahankan kinerja. Dari Kuadran di atas, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan segera untuk diperbaiki yaitu rincian yang berada pada Kuadran I. **Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran I adalah rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya**. Adapun rincian pelayanan yang berada pada Kuadran I adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana

Selain Kuadran I yang bersifat segera untuk diperbaiki, rincian pelayanan yang terdapat pada **Kuadran III juga mengindikasikan perlunya perbaikan kualitas pelayanan** setelah rincian pelayanan di Kuadran I diperbaiki. Berikut rincian pelayanan yang berada di Kuadran III:

Tabel 4.7
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
3	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM	

	(https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain”;	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

Rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran II menggambarkan kinerja yang sudah diapresiasi oleh pengguna layanan. **Dari kuadran II terlihat ada 5 rincian pelayanan yang sudah menggambarkan kualitas pelayanan baik sehingga harus dipertahankan kinerjanya**. Berikut penjelasan rincian pelayanan di Kuadran II:

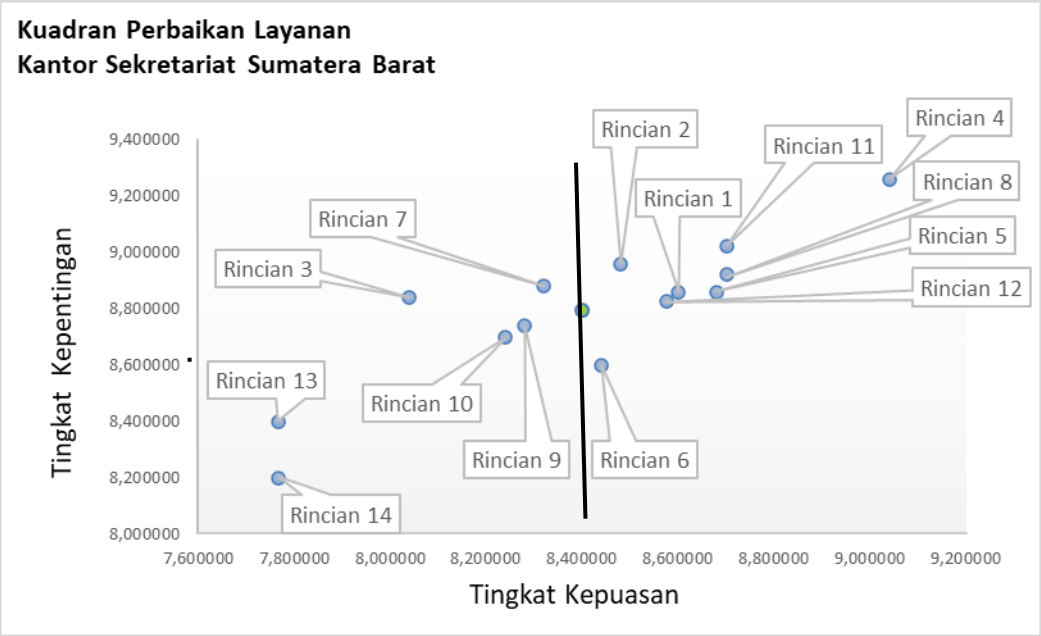
Tabel 4.8
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
2	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu Penyelesaian
3	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana
4	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
5	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
6	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll	Sistem, mekanisme, dan prosedur

4.1.4 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Kuadran 4.4
Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Kuadran I Kuadran II



Kuadran III Kuadran IV

Dari kuadran di atas terlihat ada 7 (tujuh) rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran I dan III. Hal ini menandakan bahwa keenam rincian pelayanan tersebut hendaknya mendapatkan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. **Rincian pelayanan yang terletak di Kuadran I bersifat segera untuk diperbaiki**. Berikut adalah rincian yang termasuk di dalam Kuadran I.

Tabel 4.9
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana

Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran III adalah rincian pelayanan yang diperbaiki dan ditingkatkan layanannya setelah perbaikan pada rincian pelayan yang terletak di Kuadran I ditindakanjuti. Rincian yang masuk dalam kuadran III adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan
2	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu penyelesaian
4	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
5	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
6	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
7	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana

Dari kuadran 4.4 terlihat ada 4 (empat) rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran II. Dengan kata lain agar dapat dilakukan perbaikan kedepannya. Keempat rincian pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

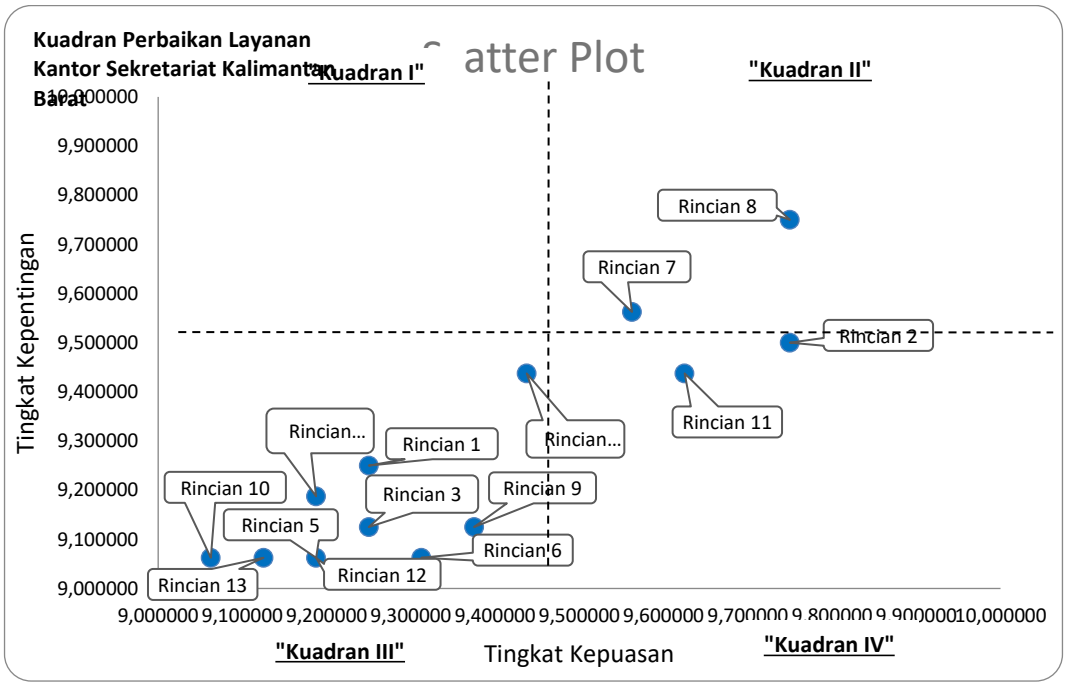
Tabel 4.11
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masuka

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
2	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masuka
4	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	Sistem, mekanisme, dan prosedur
5	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	Sistem, mekanisme, dan prosedur

4.1.5 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Kuadran 4.5
Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat



Rekomendasi perbaikan layanan untuk Kantor Sekretariat Kalimantan Barat terletak pada Kuadran II, III, dan IV. Tidak ada rincian pelayanan pada Kuadran I. **Rincian yang masuk dalam Kuadran III adalah rincian yang bersifat segera untuk diperbaiki**. Rincian pelayanan yang terdapat di Kuadran III adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan
2	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
3	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu penyelesaian
4	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
5	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
7	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
8	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana
9	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH,	Sistem, mekanisme, dan prosedur

	PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	
10	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

Rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran II menggambarkan kinerja yang sudah diapresiasi oleh pengguna layanan. Dari kuadran di atas terlihat ada 5 (lima) rincian pelayanan yang sudah menggambarkan kualitas pelayanan yang baik sehingga hendaknya dipertahankan kinerjanya. Berikut rincian yang ada di Kuadran II:

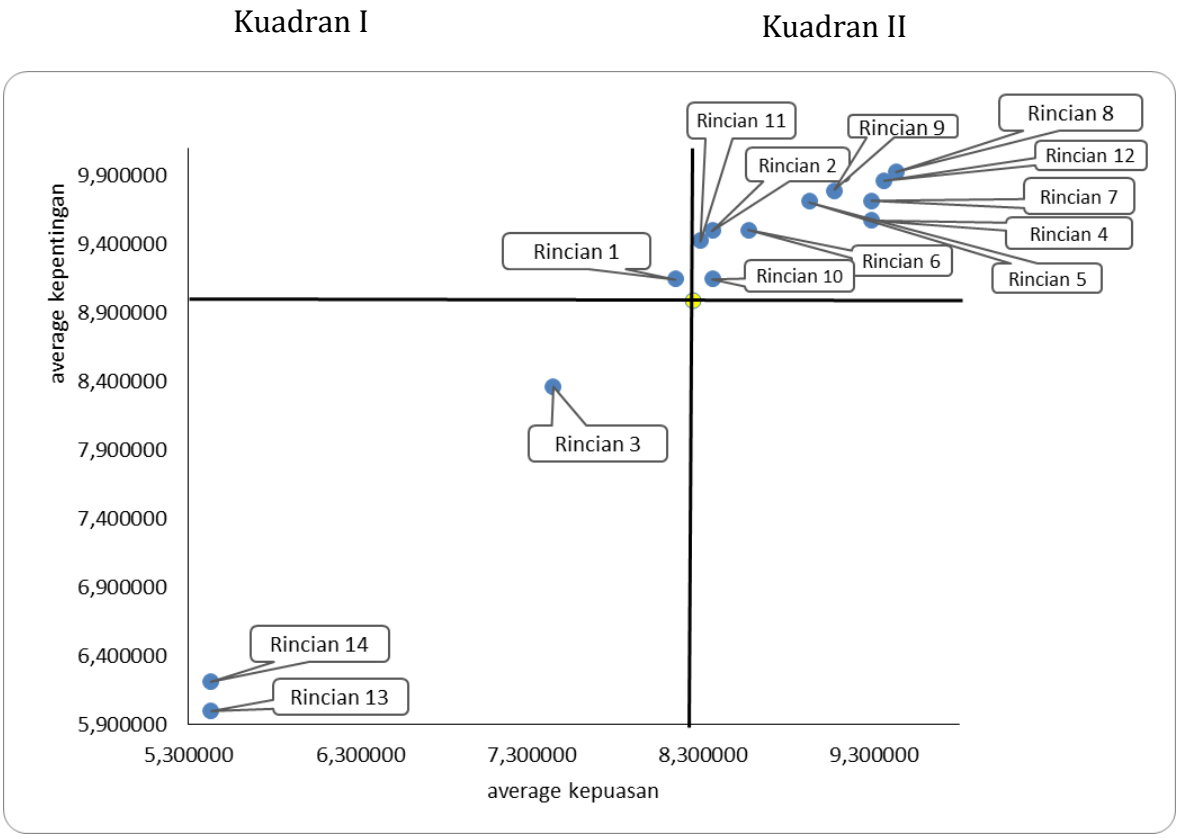
Tabel 4.13
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi pelaksana
2	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku pelaksana

Terdapat 2 (dua) rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat. Dari survei yang telah dilakukan, pengguna layanan cukup puas dengan 5 pelayanan di atas. Meskipun pelayanan tersebut sudah baik, namun harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, diharapkan rincian layanan lainnya yang belum masuk kuadran II agar segera diperbaiki baik dari segi teknis maupun dalam penerapannya agar pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat dapat optimal.

4.1.6. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

Kuadran 4.6
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Sekretariat Sulawesi Tengah



Berdasarkan kuadran di atas, tingkat kepuasan masyarakat untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat adanya 10 (sepuluh) rincian yang berada pada Kuadran II yang mengandung makna mempertahankan kinerja. Dari kuadran di atas, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dan segera untuk diperbaiki yaitu rincian yang berada pada Kuadran I. **Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran I adalah rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki ataupun ditingkatkan kinerjanya**. Adapun rincian pelayanan yang berada pada Kuadran I adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan

Rincian pada Kuadran III bersifat untuk diperbaiki meskipun perbaikannya dapat ditindak lanjuti setelah perbaikan rincian pada Kuadran I. Berikut adalah rincian yang masuk di dalam Kuadran III:

Tabel 4.15
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu Penyelesaian
2	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

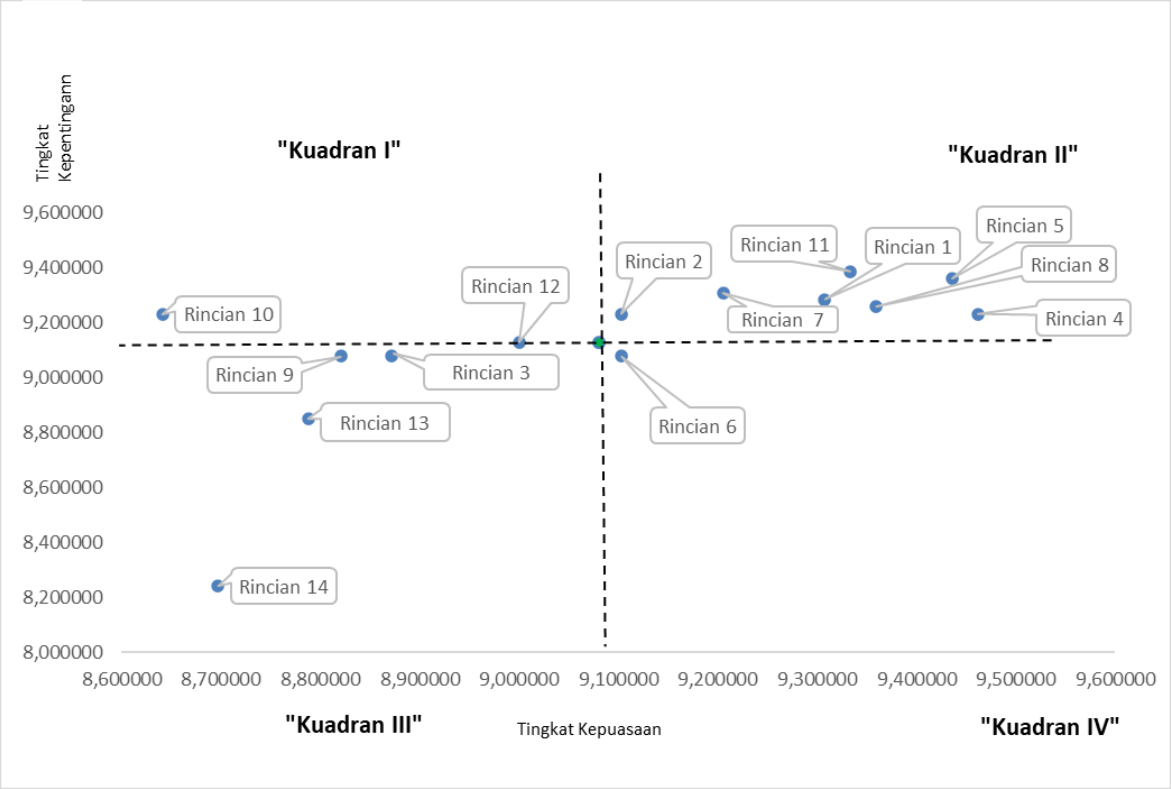
Selain rekomendasi perbaikan untuk rincian pelayanan yang berada di Kuadran I dan III, maka rincian pelayanan yang berada di Kuadran II hendaknya mendapatkan apresiasi serta dipertahankan kinerjanya. Berikut rincian pelayanan yang berada pada Kuadran II:

Tabel 4.16
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
2	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu penyelesaian
3	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
4	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
5	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana
6	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
7	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
8	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	
9	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
10	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan Prasarana

4.1.7. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

Kuadran 4.7
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Sekretariat Maluku



Rincian yang menjadi saran perbaikan adalah rincian yang terletak pada Kuadran I dan Kuadran III. **Untuk rincian pada Kuadran I diperlukan perbaikan segera demi peningkatan kualitas pelayanan** Komnas HAM kepada masyarakat pengguna layanan. Berikut adalah rincian yang masuk ke dalam Kuadran I:

Tabel 4.17
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan prasarana

Rincian pada Kuadran III bersifat untuk diperbaiki meskipun perbaikannya dapat ditindak lanjuti setelah perbaikan rincian pada Kuadran I. Berikut adalah rincian yang masuk di dalam Kuadran III:

Tabel 4.18
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
3	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

Selain rekomendasi perbaikan untuk rincian pelayanan yang berada di Kuadran I dan III, maka rincian pelayanan yang berada di Kuadran II hendaknya mendapatkan apresiasi serta dipertahankan kinerjanya. Berikut rincian pelayanan yang berada pada Kuadran II:

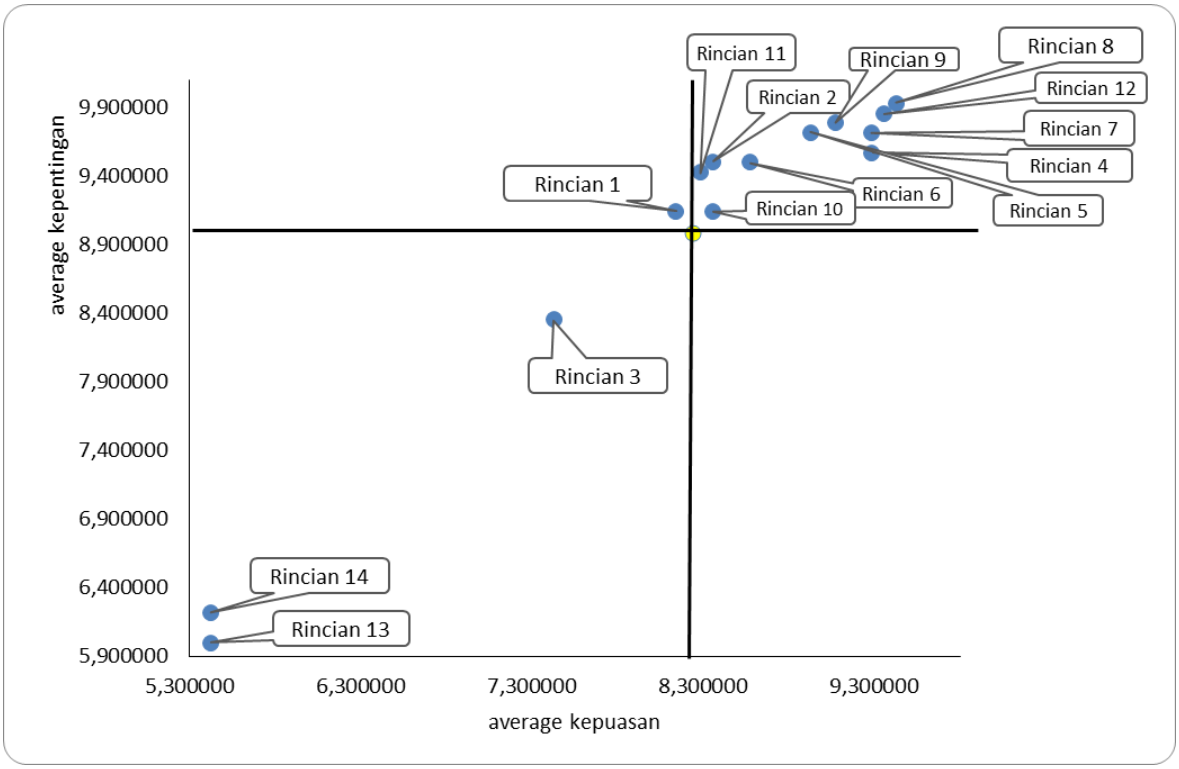
Tabel 4.19
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan
2	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur

3	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu penyelesaian
4	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana
5	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
6	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

4.1.8 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Kuadran 4.8
Kuadran Perbaikan Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua



Rincian yang menjadi saran perbaikan adalah rincian yang terletak pada Kuadran I dan Kuadran III. **Untuk rincian pada Kuadran I diperlukan perbaikan segera demi peningkatan kualitas pelayanan** Komnas HAM

kepada masyarakat pengguna layanan. Berikut adalah rincian yang masuk ke dalam Kuadran I:

Tabel 4.20
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh KSekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	Persyaratan

Rincian pada Kuadran III bersifat untuk diperbaiki meskipun perbaikannya dapat ditindak lanjuti setelah perbaikan rincian pada Kuadran I. Berikut adalah rincian yang masuk di dalam Kuadran III:

Tabel 4.21
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif
2	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain	Sistem, mekanisme, dan prosedur
3	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan	

Selain rekomendasi perbaikan untuk rincian pelayanan yang berada di Kuadran I dan III, maka rincian pelayanan yang berada di Kuadran II hendaknya mendapatkan apresiasi serta dipertahankan kinerjanya. Berikut rincian pelayanan yang berada pada Kuadran II:

Tabel 4.22
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
2	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Waktu penyelesaian
3	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
4	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM	Produk spesifikasi jenis pelayanan
5	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi pelaksana
6	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku pelaksana
7	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM"; dan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
8	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	
9	Rincian 11: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
10	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll)	Sarana dan prasarana

Rekomendasi perbaikan pada setiap wilayah pelayanan baik bersifat mendesak maupun bersifat kemudian telah dipaparkan pada tabel-tabel di atas. Berikut dilampirkan penjelasan dari setiap rincian pelayanan yang direkomendasikan untuk mendapat perbaikan:

Tabel 4.23
Penjelasan terkait perbaikan setiap rincian pelayanan

No.	Rincian pelayanan dan Unsur/variabel pelayanan	Penjelasan
1	Rincian 1: Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi Variabel: Persyaratan	Syarat-syarat yang diperlukan dan dipersiapkan oleh pengguna layanan hendaknya dijelaskan dengan baik sehingga mudah dipahami dan dipenuhi oleh pengguna layanan. Selain itu petugas Komnas HAM hendaknya meningkatkan cara penyampaian syarat-syarat untuk dapat memperoleh pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini tentu berhubungan langsung dengan proses pelayanan yang akan diberikan oleh petugas Komnas HAM.
2	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur pelayanan adalah hal yang wajib disampaikan kepada pengguna layanan. Penyampaian informasi mengenai prosedur/tata cara penanganan layanan, baik layanan pengaduan, pemantauan dan penyelidikan, mediasi, perpustakaan, dan penyebarluasan wawasan HAM kepada pengguna layanan hendaknya mendapat perhatian lebih serta ditingkatkan kualitas nya. Hal ini bertujuan agar pengguna layanan memperoleh informasi yang jelas terkait dengan pelayanan yang diterima.
3	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan Variabel: Waktu penyelesaian	Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, Komnas HAM hendaknya memperbaiki manajemen waktu di dalam melaksanakan dan menyelesaikan pelayanan kepada pengguna layanan. Efektifitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan menjadi salah satu poin yang diperhatikan dalam melaksanakan perbaikan kualitas pelayanan. Meningkatnya kinerja dari sisi waktu penyelesaian akan meningkatkan produktivitas Komnas HAM dalam melakukan pelayanan. Diharapkan waktu penyelesaian layanan dapat dicapai dengan baik sehingga tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan target waktu penyelesaian layanan dapat meningkat.
4	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jam kerja	Pelaksanaan layanan sudah sesuai dengan jam kerja yang tersedia di masing-masing unit pelayanan sehingga dapat pengguna mendapatkan kepuasan layanan.

No.	Rincian pelayanan dan Unsur/variabel pelayanan	Penjelasan
	Variabel: Waktu penyelesaian	
5	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas Variabel: Biaya/tarif	Penjelasan yang disampaikan oleh petugas kepada pengguna layanan mengenai biaya yang berkaitan dengan pelayanan, dimana pengguna layanan dapat memahami bahwa semua layanan di Komnas HAM tidak dikenakan biaya (gratis).
6	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, materi HAM Variabel: Produk spesifikasi jenis pelayanan	Hasil dari layanan yang diterima oleh pengguna layanan diharapkan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas Komnas HAM.
7	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Variabel: Kompetensi pelaksana	Petugas Komnas HAM mampu memberikan pelayanan dengan baik dan jelas sehingga setiap pengguna layanan yang menerima pelayanan tersebut dapat memahami dan mengerti apa yang disampaikan oleh petugas Komnas HAM.
8	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan Variabel: Perilaku pelaksana	Sikap petugas pada saat melayani pengguna layanan telah memberikan kepuasan pengguna layanan. Berbagai hal yang berkaitan dengan sikap petugas mulai dari cara berbicara, gesture tubuh, mimik wajah menjadi beberapa hal yang berhubungan langsung dengan teknis pelaksanaan kegiatan pelayanan saat berhadapan dengan pengguna layanan Komnas HAM. Sikap petugas kepada pengguna layanan merupakan salah satu unsur yang cukup penting di dalam proses pelayanan sehingga menjadi penting untuk mendapatkan perhatian lebih guna peningkatan pelayanan
9	Rincian 9: Kejelasan tata cara penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM	Penjelasan bagaimana cara melaporkan ataupun memberikan tanggapan atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM menjadi sebuah keharusan untuk segera diperbaiki. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi

No.	Rincian pelayanan dan Unsur/variabel pelayanan	Penjelasan
	Variabel: Penanganan pengaduan, saran dan masukan	pengguna layanan untuk memberikan komplain jika menerima pelayanan yang tidak berkenan ataupun umpan balik atas pelayanan yang diterima. Di sisi lain, Komnas HAM akan mendapatkan masukan ataupun kritik dari pengguna layanan atas pelayanan yang telah dilaksanakan.
10	Rincian 10: Ketersediaan sarana penyampaian kritik dan saran atas pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM Variabel: Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Tersedianya sarana bagi pengguna layanan dalam memberikan penilaian sekaligus melakukan pengaduan atas layanan yang diterima menjadi penting untuk diperbaiki harus lebih ditingkatkan. Sarana pengaduan ini dapat berupa kotak pengaduan ataupun kotak saran di setiap tempat pelayanan Komnas HAM. Hal ini menjadi penting agar Komnas HAM mendapatkan umpan balik atas pelayanan yang telah dilaksanakan kepada pengguna layanan Komnas HAM.
11	Rincian 11: Kemudahan berkomunikasi dengan petugas Komnas HAM melalui sarana komunikasi (whatsapp, telepon, email, faximile, media sosial, dll) Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur	Komunikasi yang terjalin antara pengguna layanan dengan petugas Komnas HAM di dalam memberikan layanan hendaknya mendapatkan peningkatan kualitas guna perbaikan layanan ke depannya. Kemudahan komunikasi akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan Komnas HAM dan menjadi salah satu unsur penting dalam pelayanan. Perbaikan dalam komunikasi hendaknya diterapkan di semua media komunikasi yang tersedia oleh Komnas HAM seperti melalui WA, telepon, email, faximile, media sosial, dan lain-lain.
12	Rincian 12: Kenyamanan atas sarana pelayanan (Kebersihan, AC, air mineral, snack ringan, bangku, dll) Variabel: Sarana dan prasarana	Ruangan ataupun tempat berlangsungnya pelayanan menjadi gambaran awal bagi pengguna layanan untuk menilai layanan yang diberikan oleh Komnas HAM. Perlunya peningkatan kualitas kenyamanan ruangan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan serta diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Beberapa unsur yang berkaitan dengan kenyamanan ruang pelayanan seperti ketersediaan penyejuk udara (AC), akses bagi difabel, ketersediaan tempat sampah, air mineral, snack ringan, bangku, ruang tunggu, hingga kebersihan ruangan kiranya menjadi prioritas perhatian. Hal ini terutama pada Kantor Sekretariat Komnas HAM di Provinsi.

No.	Rincian pelayanan dan Unsur/variabel pelayanan	Penjelasan
13	Rincian 13: Ketersediaan layanan informasi di Website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) seperti Buku, Jurnal, Majalah, Buletin, Laporan, Berita, Siaran Pers, Foto, Video, Tanggap Rasa, Profil Komnas HAM, Rekam Media, Instrumen (peraturan), JDIH, PPID, Perpustakaan Digital, Pengaduan Online, dan lain-lain" Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur	Website Komnas HAM dihadirkan untuk memberikan informasi bagi masyarakat secara daring (*online*). Diharapkan informasi yang terkandung di dalam website Komnas HAM telah memenuhi semua kebutuhan masyarakat sehingga website Komnas HAM menjadi berguna dan bermanfaat bagi masyarakat. Namun masih ada beberapa kekurangan terutama terkait layanan informasi di kantor Sekretariat Komnas HAM sehingga perlu adanya peningkatan
14	Rincian 14: Tampilan website Komnas HAM (https://www.komnasham.go.id) menarik dan tidak membosankan Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur	Sebagai salah satu lembaga negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Komnas HAM juga memberikan pelayanan melalui website. Website merupakan wajah Komnas HAM di dunia maya. Diharapkan tampilan website Komnas HAM menarik dan tidak membosankan sehingga menarik minat dan perhatian masyarakat untuk membuka website sehingga informasi yang terdapat di dalam website dapat dimanfaatkan masyarakat, sehingga dapat memberikan peningkatan layanan kepada masyarakat.

4.2 Rekomendasi Indeks Persepsi Anti Korupsi

Setelah nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dihitung pada bab III, maka akan diberikan rekomendasi atas nilai IPAK yang didapat. Berikut adalah rekomendasi terkait nilai IPAK pada 7 (tujuh) wilayah pelayanan Komnas HAM.

4.2.1 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM Secara Nasional

Nilai IPAK untuk Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional tahun semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,525 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi dengan skala 100 maka didapat angka 95,25 dengan

hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A. Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.2 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM

Nilai IPAK untuk Sekretariat Jenderal Komnas HAM semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,561 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 95,61 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A.** Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.3 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,781 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 97,81 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A**. Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.4 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sumatera Barat semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,175 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 91,75 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A**. Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.5 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Kalimantan Barat semester 1 tahun 2023 adalah sebesar 9,813 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 98,13 dengan **hasil sangat**

baik dengan mutu pelayanan A. Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.6 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Sulawesi Tengah semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,800 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 98,00 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A.** Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.7 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Maluku semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,444 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 94.44 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A.** Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

4.2.8 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua

Nilai IPAK untuk Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Papua semester I tahun 2023 adalah sebesar 9,343 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 93,43 dengan **hasil sangat baik dengan mutu pelayanan A.** Nilai IPAK yang sudah diraih harus dipertahankan dan ditingkatkan.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM pada semester I tahun 2023 secara nasional adalah sebesar 8,777 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100, maka didapat angka 87,77. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Komnas HAM secara nasional masuk ke dalam kategori “Baik”. Jika dibandingkan dengan nilai IKM Komnas HAM tahun 2022 sebesar 87,67 maka nilai IKM Sekretariat Jenderal Komnas HAM Semester I tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 0,10 poin. Hal ini adalah sebuah pencapaian yang baik sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk kedepannya.

Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Sekretariat Jenderal Komnas HAM secara nasional mencapai angka 9,524 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke dalam skala penghitungan 100 maka didapatkan hasil 95,24. Jika dibandingkan dengan nilai IPAK Komnas HAM tahun 2022 sebesar 95,06 maka nilai IPAK Komnas HAM Semester I tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 0,18 poin. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi **perilaku anti korupsi sudah baik** dalam pelayanan di seluruh wilayah pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM, baik di Sekretariat Jenderal maupun di 6 (enam) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi yang menjadi lokasi pengambilan data survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023. Hal ini harus dipertahankan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas layanan yang bersih dan jauh dari segala bentuk korupsi oleh Sekretariat Jenderal Komnas HAM kepada masyarakat.

5.2 Saran

Perbaikan rincian layanan yang berada pada Kuadran I di bab IV merupakan perbaikan yang bersifat segera. Hal ini diperlukan guna menunjang pelayanan Komnas HAM menjadi lebih baik dan merupakan peningkatan pelayanan kepada pengguna layanan. Perbaikan rincian layanan juga hendaknya dilakukan pada

rincian yang berada di Kuadran III. Pelayanan Sekretariat Jenderal Komnas HAM yang sudah baik harus dipertahankan, yaitu rincian yang berada Kuadran II dan IV. Rincian pelayanan tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan guna peningkatan pelayanan kepada pengguna layanan.

Sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, maka unit kerja yang bersangkutan harus mengadakan perbaikan atas rekomendasi yang tertera di dalam Bab IV. Sebagai bukti adanya perbaikan maka hendaknya unit kerja membuat dokumentasi tindak lanjut atas hasil laporan SKM.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service. The Free Press, New York.

Brandt, D.R., 2000, An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, White Paper Series, Volume 2 – 2000 (http://www.burke.com/whitepapers/ Burke%20Overview%20v1%20pdf.pdf)

Latu, T.M., & Everett, A.M., 2000, Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand.
(http://www.doc.govt.nz/Publications/004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf)

Martinez, C.L., 2003, Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1, CenterPoint Institute, Inc., Arizona
(http://www.centerpointinstitute.org/.../Networking%20Meeting%201_Evaluation%20Report%20FINAL.pdf)