LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOMNAS HAM

TAHUN 2019



Kata **Pengantar**

Puji dan syukur kita haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia Nya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Tahun 2019 dapat diselesaikan dengan baik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Komnas HAM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Komnas HAM di seluruh lokasi pelayanan.

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

Buku laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komnas HAM tahun 2019 ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik Komnas HAM ke depannya.

Jakarta, 2019

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)

Daftar **Isi**

Kata Pengantar i

Daftar Isi ii

Daftar Gambar, Grafik, Tabel, dan Kuadran v

BAB I **PENDAHULUAN** 1

1.1. Latar Belakang 2

1.2. Dasar Hukum 3

1.3. Tujuan dan Manfaat 3

1.4. Landasan Teori 4

1.5. Metodologi 5

1.5.1. Metodologi Pengumpulan Data 5

1.5.2. Metode Analisis 5

1.6. Realisasi Pengumpulan Data 11

1.7. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 12

BAB II **SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN** 15

2.1. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin 16

2.2. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan 17

2.3. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan Utama 18

2.4. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Tujuan Kujungan 19

2.5. Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama 20

2.6. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Kasus Yang Diadukan 21

BAB III **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT** 23

3.1. Analisis Kepuasan Layanan Komnas HAM 24

3.1.1. Analisis Kepuasan Layanan Komnas HAM Secara Nasional (Kantor Pusat + 4 Kantor Perwakilan) 26

3.1.2. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 30

3.1.3. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh 34

3.1.4. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat 38

3.1.5. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat 42

3.1.6. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 46

3.2. Analisis Perilaku Anti Korupsi 49

3.2.1. Analisis Perilaku Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional 50

3.2.2. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM 52

3.2.3. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh 53

3.2.4. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat 55

3.2.5. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat 57

3.2.6. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 58

BAB IV **REKOMENDASI PERBAIKAN KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI** 61

4.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Komnas HAM 62

4.1.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Komnas HAM Secara Nasional 62

4.1.2. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 66

4.1.3. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh 69

4.1.4. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat 72

4.1.5. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat 75

4.1.6. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 78

4.2. Rekomendasi Indeks Persepsi Anti Korupsi 84

4.2.1. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Komnas HAM Secara Nasional 84

4.2.2. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 84

4.2.3. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Aceh 85

4.2.4. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Sumatera Barat 85

4.2.5. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Kalimantan Barat 85

4.2.6. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Sulawesi Tengah 86

BAB V **PENUTUP** 87

5.1. Kesimpulan 88

5.2. Saran 88

DAFTAR **PUSTAKA** 90

DAFTAR **GAMBAR, GRAFIK, TABEL, DAN KUADRAN**

Gambar 1.1	Diagram Cartesius *Impotance and Performance Analysis*	7
Tabel 1.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan	10
Infografis 1.1	Jumlah pengguna layanan Komnas HAM beserta jumlah sampel responden pada pelaksanaan SKM Tahun 2019	12
Infografis 2.1	Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin	16
Infografis 2.2	Segmentasi Pengguna Layanan pendidikan terakhir yang ditamatkan	17
Infografis 2.3	Segmentasi Pengguna Layanan menurut pekerjaan utama	18
Infografis 2.4	Segmentasi Pengguna Layanan menurut tujuan kunjungan	19
Infografis 2.5	Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama	20
Infografis 2.6	Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Kasus Yang Diadukan	21
Tabel 3.1	Sembilan unsur pelayanan masyarakat menurut PermenPANRB No. 14 tahun 2017	24
Tabel 3.2	Penghitungan Nilai IKM Secara Nasional	24
Tabel 3.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Secara Nasional	26
Tabel 3.4	Penghitungan Nilai IKM Kantor Pusat Komnas HAM	30
Tabel 3.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Kantor Pusat Komnas HAM	32
Tabel 3.6	Penghitungan Nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	34
Tabel 3.7	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM Secara Nasional	36
Tabel 3.8	Penghitungan Nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	38
Tabel 3.9	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	40

Tabel 3.10	Penghitungan Nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	42
Tabel 3.11	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	44
Tabel 3.12	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	46
Tabel 3.13	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah	48
Tabel 3.14	Penghitungan Nilai IPAK Komnas HAM Secara Nasional	50
Tabel 3.15	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional	51
Tabel 3.16	Penghitungan Nilai IPAK Kantor Pusat Komnas HAM	52
Tabel 3.17	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM	52
Tabel 3.18	Penghitungan Nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	53
Tabel 3.19	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	54
Tabel 3.20	Penghitungan Nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	55
Tabel 3.21	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	56
Tabel 3.22	Penghitungan Nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	57
Tabel 3.23	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	57
Tabel 3.24	Penghitungan Nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah	58
Tabel 3.25	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tegah	59
Kuadran 4.1	Kuadran Perbaikan Layanan Komnas HAM Secara Nasional	62

Tabel 4.1	Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Komnas HAM secara nasional	63
Tabel 4.2	Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Komnas HAM secara Nasional	64
Tabel 4.3	Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Komnas HAM secara nasional	64
Kuadran 4.2	Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM	66
Tabel 4.4	Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Pusat Komnas HAM	67
Tabel 4.5	Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Pusat Komnas HAM	68
Kuadran 4.3	Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	69
Tabel 4.6	Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	70
Tabel 4.7	Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh	71
Kuadran 4.4	Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Perwakilan Sumatera Barat	72
Tabel 4.8	Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	73
Tabel 4.9	Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	73
Tabel 4.10	Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat	74
Kuadran 4.5	Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	75
Tabel 4.11	Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat	76

Tabel 4.12 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat 76

Tabel 4.13 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat 77

Kuadran 4.6 Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 78

Tabel 4.14 Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 79

Tabel 4.15 Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 79

Tabel 4.16 Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah 80

Tabel 4.17 Penjelasan terkait perbaikan setiap rincian pelayanan 81

"Semua manusia dilahirkan merdeka dan mempunyai martabat dan hak-hak yang sama. Mereka dikaruniai akal budi dan hati nurani dan hendaknya bergaul satu dengan yang lainnya dalam semangat persaudaraan"
[Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia, Pasal 1]

01.

PENDAHULUAN

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 atau konsultasi, 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 Komnas HAM meliputi Kantor Pusat Jakarta dan 6 (enam) kantor perwakilan yang berada di Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Papua.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun unuk 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 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 Komnas HAM kepada masyarakat pengguna layanan. Manfaat dari penyelenggaraan SKM adalah sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi 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 Komnas HAM. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh pengguna layanan Komnas HAM didampingi tim evaluasi pelaporan. Kuesioner dibuat oleh Subbagian Evaluasi Pelaporan mengikuti beberapa peraturan yang ada yaitu rekomendasi dari Biro Pusat Statistik (BPS), Permenpan RB, dan penerapan skala penghitungan tingkat harapan dan kepuasan.

1.5.2. Metode Analisis

Hasil SKM Komnas HAM 2019 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 Komnas HAM 2019 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

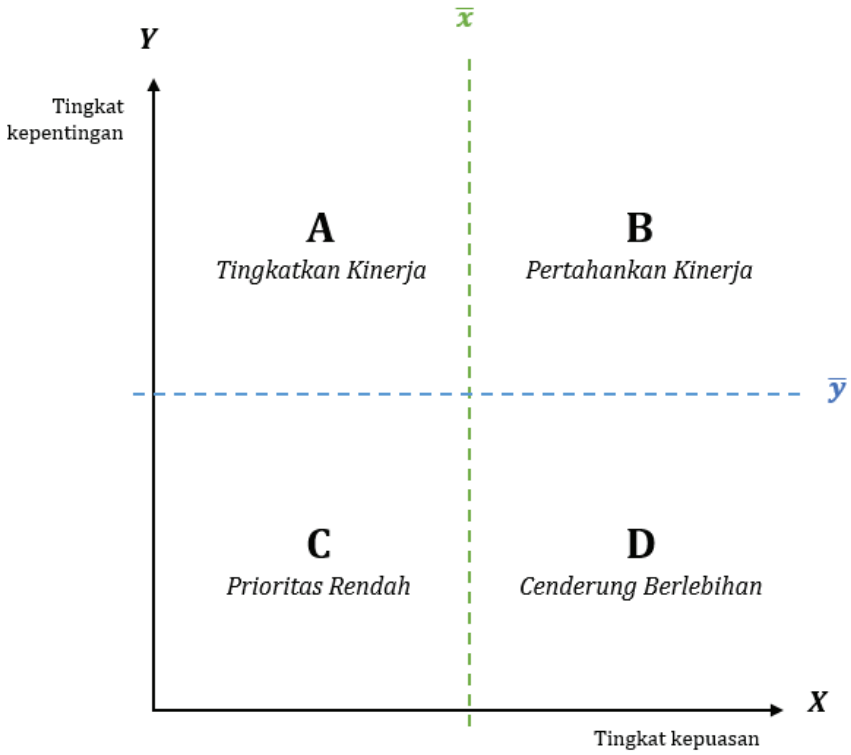
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai *gap* diperoleh dari selisih antara kinerja layanan dengan harapan pengguna layanan. Apabila nilai *gap* adalah 0 (nol), maka dapat

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 memengaruhi 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. 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 *Impotance 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 Komnas HAM berguna untuk melihat karakteristik pengguna layanan baik dari sisi usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, latar belakang pekerjaan, hingga kategori kasus yang diadukan oleh pengguna layanan bagian pengaduan dan konsultasi. Penghitungan karakteristik jumlah pengguna layanan Komnas HAM juga berguna untuk melihat komposisi pengguna layanan Komnas HAM. Dengan mengetahui komposisi ini, maka diharapkan dapat menjadi data guna pengembangan sayap pelayanan 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 dengan rumus sebagai berikut: Langkah-langkah penghitungan IKM adalah:

1) Menghitung Penimbang

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

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i,

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

n = jumlah atribut pelayanan

i = 1, 2, ..., n

2) Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

dengan:

$\bar{x}_i$ = 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 atau konsultasi, pemantauan dan penyelidikan, mediasi, penyebar-luasan 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 Indeks Persepsi Anti Korupsi, 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 5 (lima) kantor pelayanan Komnas HAM yaitu Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta serta 4 (empat) Kantor Perwakilan Komnas HAM di Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, dan Sulawesi Tengah. Terkait dengan alasan pemilihan lokasi pengambilan sampel responden yang tidak dilaksanakan di semua lokasi pelayanan Komnas HAM pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2019 akan dijelaskan di poin 1.7. 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 Oktober 2018 sampai dengan September 2019. Berikut adalah jumlah pengguna layanan dalam kurun waktu Oktober 2018 sampai dengan September 2019 di setiap lokasi pelayanan serta jumlah sampel responden yang diambil pada pelaksanaan SKM tahun 2019 pada tabel 1.2:

Infografis 1.1

Jumlah pengguna layanan Komnas HAM beserta jumlah sampel responden pada pelaksanaan SKM Tahun 2019



1.7. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

Pelaksanaan SKM seyogianya berlangsung di semua lokasi pelayanan Komnas HAM, yaitu Kantor Pusat Jakarta dan di 6 (enam) Kantor Perwakilan Komnas HAM yaitu Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Papua. Namun pelaksanaan SKM tahun 2019 hanya dilaksanakan di 5 (lima) lokasi pelayanan, yaitu di Kantor Pusat Jakarta, Kantor Perwakilan Aceh, Kantor Perwakilan Sumatera Barat, Kantor Perwakilan Kalimantan Barat, dan Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah.

Pelaksanaan SKM di Kantor Perwakilan Maluku tidak dapat dilaksanakan karena kondisi yang tidak memungkinkan pasca bencana gempa bumi yang melanda Maluku dan sekitarnya. Hal ini menyebabkan kondisi kehidupan belum pulih seperti sedia kala dan akan sulit untuk menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan Komnas HAM sebagai metode pengumpulan data yang telah ditetapkan. Pelaksanaan SKM di Kantor Perwakilan Papua juga tidak dapat dilaksanakan karena kondisi sosial politik yang pada saat periode pengumpulan data (September-Oktober) kurang kondusif. Hal ini menimbulkan terjadi beberapa insiden yang menyebabkan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan Komnas HAM di Papua tidak dapat dilakukan.

Untuk memenuhi data yang diperlukan dalam pelaksanaan SKM setelah pengambilan data di Kantor Perwakilan Maluku dan Papua batal dilaksanakan, maka dilakukan konsultasi dengan BPS di dalam penambahan jumlah kuesioner. Berdasarkan hasil konsultasi dengan BPS, tim SKM Komnas HAM Tahun 2019 memutuskan untuk mengambil data pengguna layanan Komnas HAM Bagian Pemantauan Kantor Pusat Jakarta yang melaksanakan kegiatan "Penanganan Pelanggaran HAM yang Berat Melalui Upaya Pemenuhan Hak-Hak Korban" di Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Bagian Pengaduan Kantor Pusat Jakarta yang mengadakan kegiatan "Pengaduan Proaktif" di Kota Bau-bau, Kabupaten Buton Selatan, dan Kabupaten Buton Provinsi Sulawesi Tenggara.

Pelaksanaan SKM Tahun 2019 dimulai dengan tahap perencanaan dan persiapan yang dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Agustus. Dalam tahapan perencanaan dan persiapan dilakukan koordinasi dan konsultasi secara intensif dalam rangka perumusan kuesioner yang akan digunakan sebagai alat survei, melibatkan unit layanan Komnas HAM dan BPS serta melakukan perumusan skema pelaksanaan survei**.** Setelah persiapan pelaksanaan selesai dilakukan, maka kegiatan selanjutnya adalah pelaksanaan lapangan ataupun turun lapangan guna menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna layanan baik di Kantor Pusat maupun di 4 (empat) kantor perwakilan. Kegiatan pelaksanaan lapangan dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober. Setelah seluruh kuesioner diisi maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Setiap kali selesai turun lapangan dalam rangka pencacahan kuesioner, 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 Oktober hingga November. Tahap terakhir dari pelaksanaan survei adalah penyajian ataupun publikasi hasil SKM Komnas HAM Tahun 2019. Penyajian dan publikasi dilaksanakan di penghujung tahun yaitu pada bulan Desember.



02.

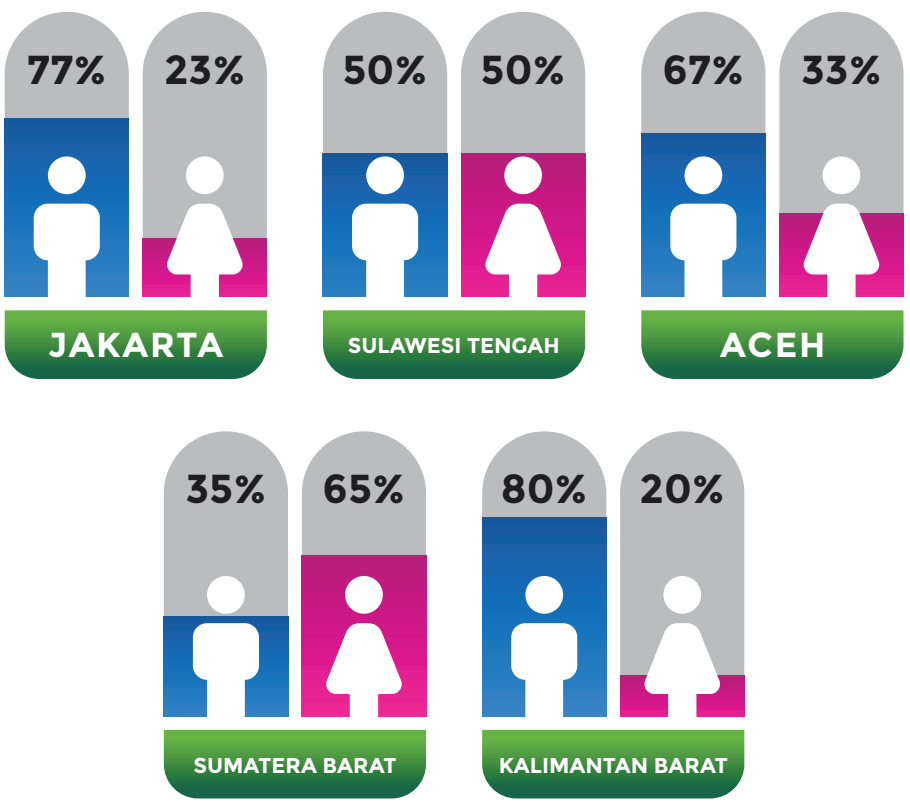
SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN

BAB II
SEGMENTASI PENGGUNA LAYANAN

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

2.1. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin

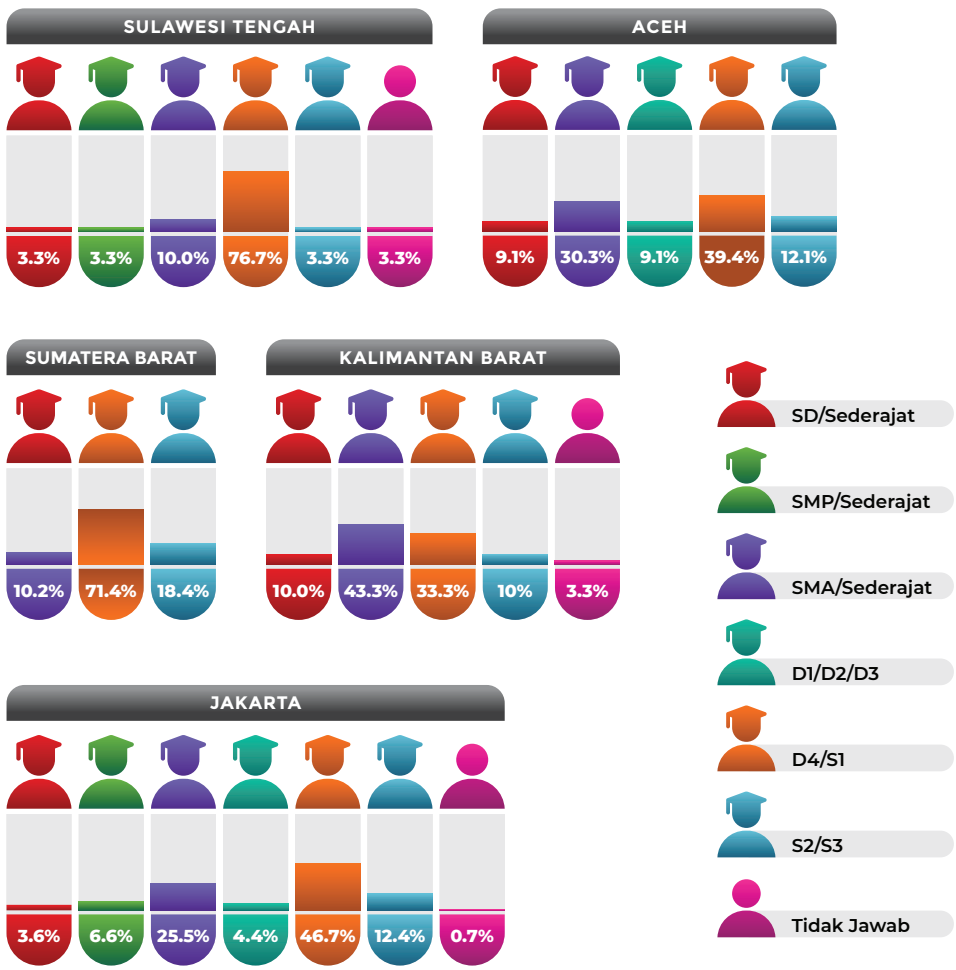
Infografis 2.1
Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin



Berdasarkan infografis di atas, secara rata-rata terlihat bahwa pengguna layanan Komnas HAM yang menjadi responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki. Pengguna layanan di 3 (tiga) lokasi pelayanan Komnas HAM didominasi laki-laki sedangkan hanya di Kantor Perwakilan Sumatera Barat responden didominasi oleh perempuan dan keseimbangan responden terlihat di Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah, di mana jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki komposisi yang sama. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa responden SKM Tahun 2019 lebih banyak berjenis kelamin laki-laki.

2.2 Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

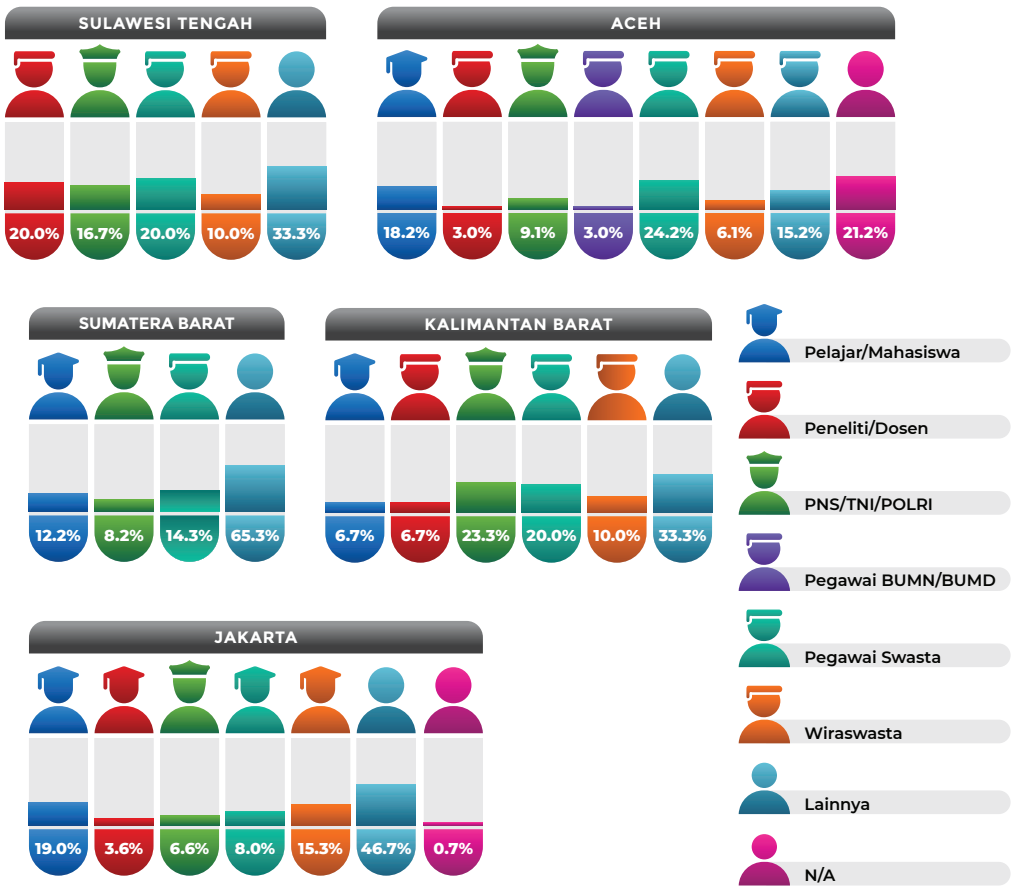
Infografis 2.2
Segmentasi pengguna layanan menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan



Dari keseluruhan pengguna layanan Komnas HAM yang menjadi responden, baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Perwakilan, terlihat bahwa responden dengan latar belakang pendidikan D4/S1 lebih mendominasi dibanding jenjang pendidikan lainnya, hal tersebut terjadi di 4 (empat) lokus survei kecuali di Kalimantan Barat yang didominasi dengan responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat. Meskipun latar belakang pendidikan D4/S1 mendominasi, namun dari grafik yang tersedia terlihat bahwa tingkat pendidikan responden cukup beragam, mulai dari SD hingga S2/S3. Hal ini dapat diartikan bahwa latar belakang pendidikan responden cukup beragam, tidak hanya terpaut pada golongan pendidikan tertentu saja. Dari keseluruhan latar belakang pendidikan pengguna layanan yang menjadi responden, terdapat 3 (tiga) golongan latar belakang pendidikan yang terdapat di semua lokasi pengambilan data. Ketiga golongan tersebut adalah SMA/Sederajat, D4/S1, dan S2/S3.

2.3. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan Utama

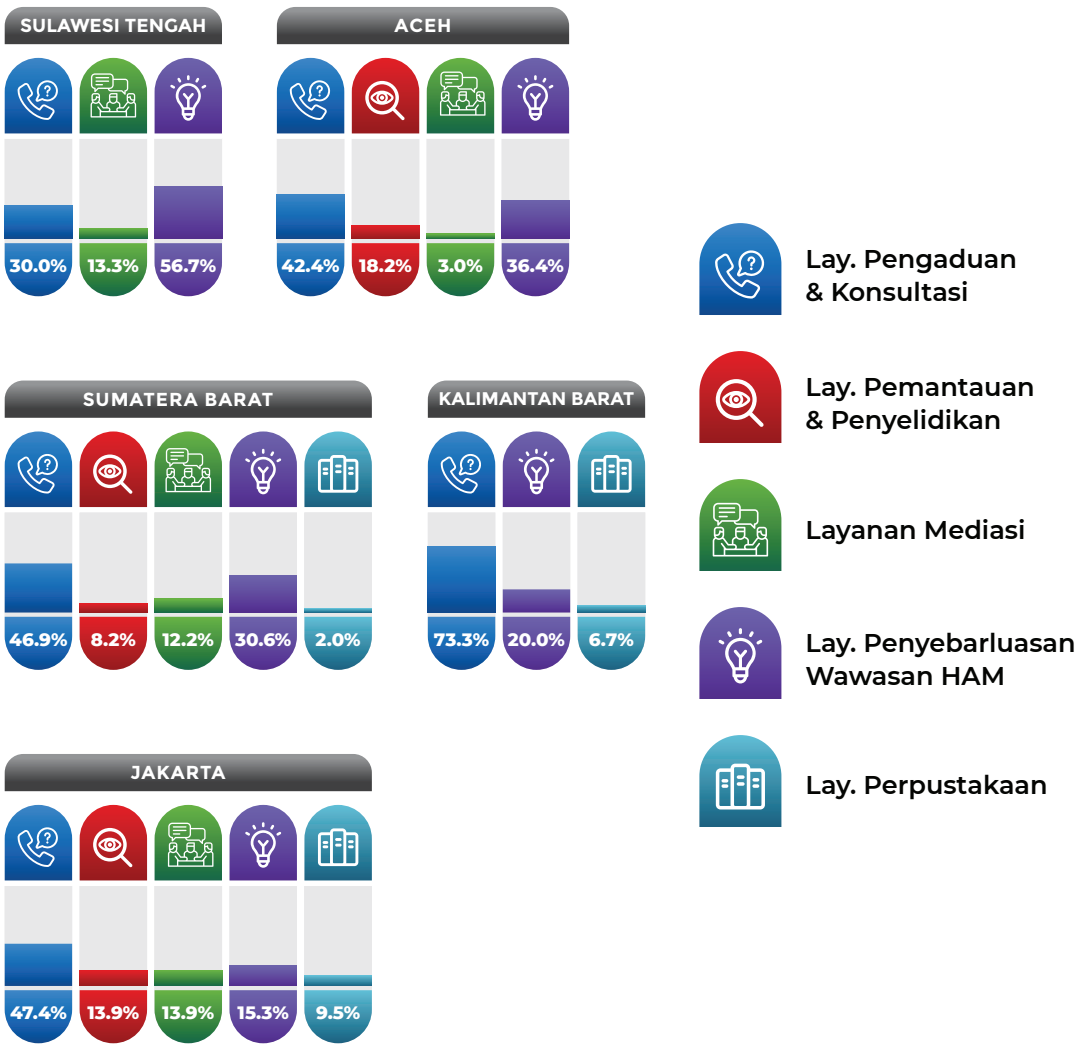
Infografis 2.3
Segmentasi pengguna layanan menurut pekerjaan utama



Dari sisi pekerjaan utama responden, terlihat bahwa kebanyakan pekerjaan responden pengguna layanan Komnas HAM berasal dari opsi pilihan "lainnya". Hal ini menandakan latar belakang profesi pekerjaan responden cukup beragam, mulai dari petani, nelayan, LSM, pemuka agama, dan pekerjaan lain yang tidak termasuk dalam kategori layanan yang tertera pada kuesioner. Opsi pekerjaan 'lainnya' paling tinggi terdapat pada Kantor Perwakilan Sumatera Barat yang mencapai angka 65,3%. Selain itu dari grafik terlihat bahwa latar belakang pekerjaan responden tersebar di berbagai jenis pekerjaan, mulai dari tenaga pengajar, petani, hingga aparatur negara seperti PNS/TNI/POLRI menjadi responden dari survei kepuasan masyarakat kali ini.

2.4. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Tujuan Kujungan

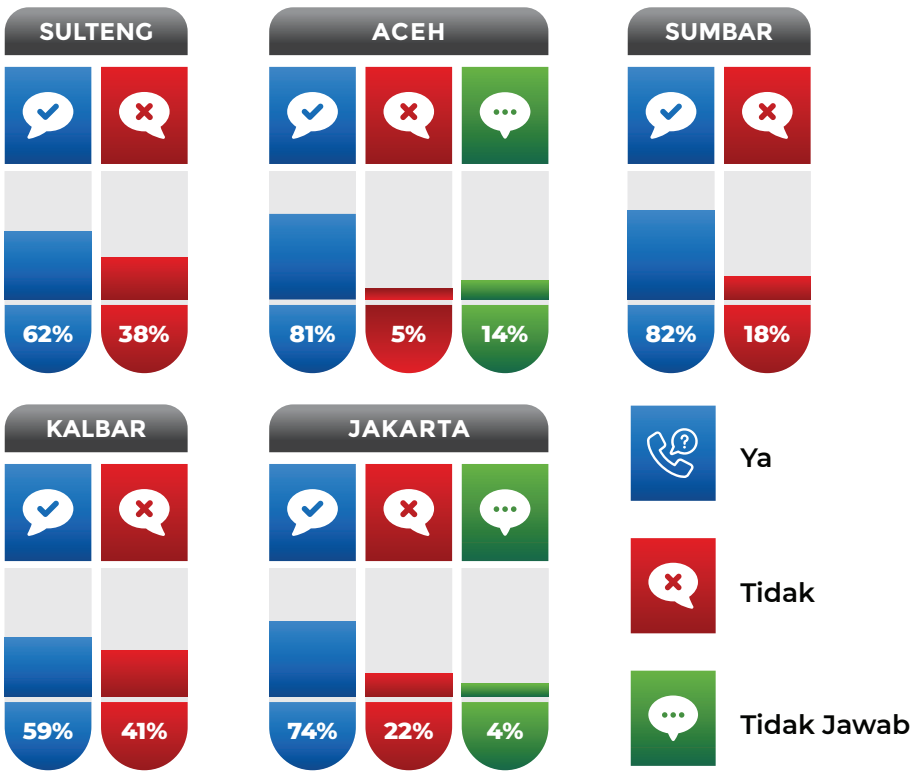
Infografis 2.4
Segmentasi pengguna layanan menurut tujuan kunjungan



Dari Infografis 2.5 di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas tujuan kunjungan responden ditujukan kepada layanan pengaduan dan konsultasi. Dari 5 (lima) lokasi pelayanan yang menjadi obyek penelitian SKM Tahun 2019, hanya di Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah yang mayoritas responden mendapatkan layanan penyebarluasan wawasan HAM. Tujuan kunjungan terhadap layanan pengaduan dan konsultasi paling tinggi terdapat pada Kantor Perwakilan Kalimantan Barat yang mencapai 73,3%. Selain layanan pengaduan dan konsultasi, layanan penyebar-luasan wawasan HAM juga menjadi layanan yang menjadi tujuan responden dengan angka yang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari grafik 2.4 yang menunjukkan tujuan kunjungan layanan penyebarluasan wawasan HAM tersebar di semua lokasi penelitian.

2.5. Segmentasi Pengguna Layanan Menjadikan Komnas HAM Sebagai Tempat Pengaduan Utama

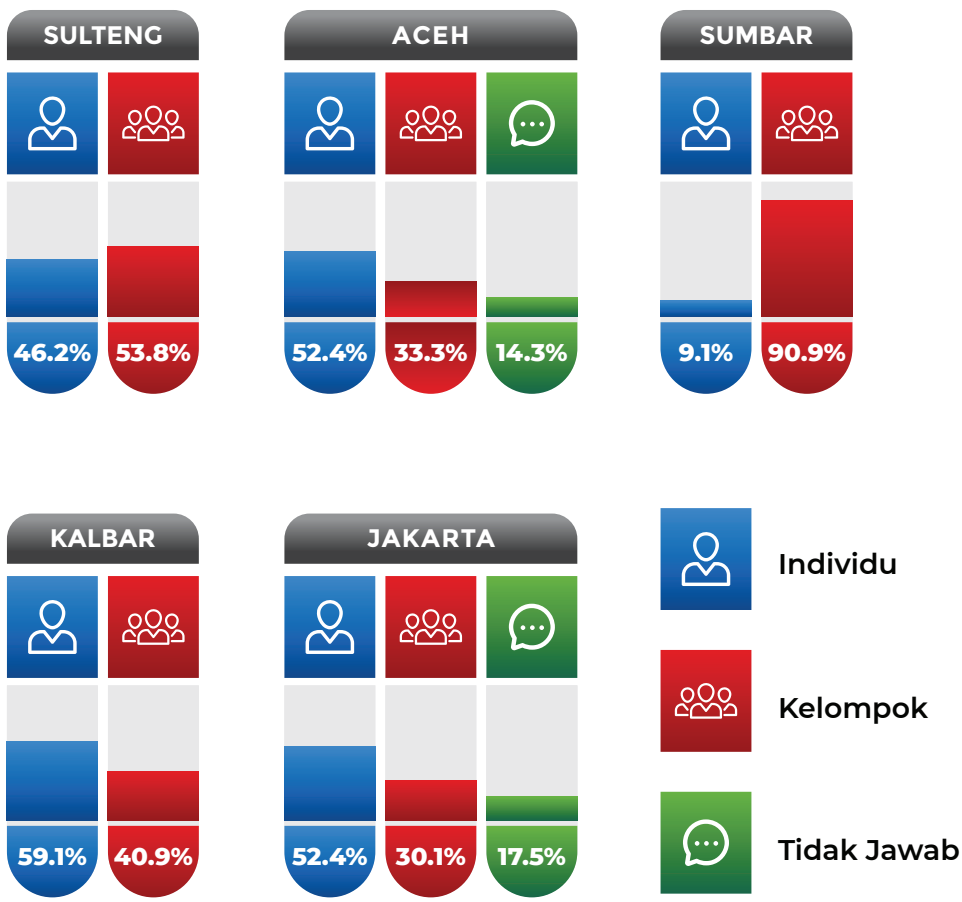
Infografis 2.5
Segmentasi pengguna layanan menjadikan Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama



infografis 2.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan yang menjadi responden pelaksanaan SKM tahun 2019 menjadikan Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama. Hal ini dapat terlihat dari semua lokasi pelayanan yang mayoritas responden memilih ataupun menjadikan Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama. Persentase tertinggi terdapat pada Kantor Perwakilan Sumatera Barat dengan angka menjadikan Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama sebagai tempat sebesar 82%. Untuk persentase paling rendah terdapat pada Kantor Perwakilan Kalimantan Barat dengan angka 59%.

2.6. Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Kasus Yang Diadukan

Infografis 2.6
Segmentasi Pengguna Layanan Menurut Kategori Kasus Yang Diadukan



Dari sisi kategori kasus yang diadukan terlihat komposisi antara kasus individu dan kasus kelompok cukup seimbang. Yang dimaksud dengan kasus individu adalah kasus yang ruang lingkupnya berkaitan dengan perseorangan. Sedangkan yang dimaksud dengan kasus kelompok adalah jenis kasus yang ruang lingkupnya berkaitan dengan banyak orang ataupun menyangkut sekelompok masyarakat. Pada Kantor Perwakilan Aceh, Kantor Perwakilan Kalimantan Barat, dan Kantor Pusat Jakarta responden kasus individu lebih banyak dibandingkan kasus kelompok. Angka dengan kategori kasus individu tertinggi terdapat pada Kantor Perwakilan Kalimantan Barat yang mencapai 59,1%. Selanjutnya untuk kategori "Kasus kelompok" menjadi dominan di Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah dan Sumatera Barat. Perbedaaan angka yang paling jelas terlihat pada grafik 2.6 terjadi pada Kantor Perwakilan Sumatera Barat. Persentase jenis 'Kasus Kelompok' sangat mendominasi dengan capaian angka 90,9%. Hal ini sangat unik dibandingkan dengan empat lokasi penelitian lainnya yang rata-rata memiliki angka seimbang antara kasus individu dengan kasus kelompok.

03.

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

BAB III
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Analisis Kepuasan Layanan Komnas HAM

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

Infografis 3.1
Sembilan unsur pelayanan masyarakat menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017



Sembilan variabel yang menjadi unsur pelayanan yang terdapat pada tabel 3.1 kemudian diterjemahkan menjadi 15 rincian pelayanan di kuesioner pelaksanaan SKM Komnas HAM 2019 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 13 "Ketersediaan buku tamu pada pelayanan",
   - Nomor 14 "Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)"; dan
   - Nomor 15 yang berbunyi "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)".
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 waktu layanan".
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, dll".
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 penanganan pengaduan atas pelayanan"; dan
- Nomor 10 "Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan".

9. Variabel "Sarana dan Prasarana" terdapat pada rincian pelayanan
   - Nomor 11 "Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan"; dan
   - Nomor 12 yaitu "Kenyamanan ruang pelayanan".

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 Komnas HAM Secara Nasional (Kantor Pusat dan 4 Kantor Perwakilan)

Tabel 3.2
Penghitungan nilai IKM Komnas HAM secara nasional

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,59	0,0665	8,27	-0,32
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,63	0,0669	8,24	-0,39

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,47	0,0656	7,88	-0,59
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	8,70	0,0674	8,54	-0,16
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,70	0,0674	8,47	-0,24
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomen-dasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,64	0,0669	8,68	0,04
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,92	0,0691	8,56	-0,36
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,82	0,0683	8,75	-0,07
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,64	0,0669	8,25	-0,38

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,51	0,0659	8,17	-0,35
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	7,77	0,0602	7,32	-0,45
12	Kenyamanan ruang pelayanan	8,64	0,0669	8,28	-0,36
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,61	0,0667	8,35	-0,26
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	8,66	0,0670	8,14	-0,52
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,84	0,0685	8,41	-0,43

Tabel 3.3
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional

Nilai IKM Komnas HAM Secara Nasional	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,29	82,9	Baik

Nilai IKM Komnas HAM secara nasional adalah nilai yang diperoleh dari seluruh unit kerja pelayanan Komnas HAM di seluruh Indonesia, yaitu Kantor Pusat Jakarta, Kantor Perwakilan Aceh, Kantor Perwakilan Sumatera Barat, Kantor Perwakilan Kalimantan Barat, dan Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah. Nilai IKM yang didapatkan adalah 8,29 dengan skala penghitungan 10. Jika nilai IKM yang didapat dikonversi ke skala 100, maka didapatkan nilai 82,9. Merujuk pada PermenpanRB 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 Komnas HAM secara nasional dikategorikan dengan predikat **"BAIK".**

Nilai IKM Komnas HAM secara nasional mendapat kategori "Baik" pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarkat tahun 2019 ini, namun ada beberapa pernyataan pelayanan yang mendapat nilai *gap* cukup rendah dan nilai *gap* cukup tinggi. Nilai *gap* mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan (ekspetasi) pengguna layanan 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 Komnas HAM. Begitu juga sebaliknya, nilai *gap* yang rendah menandakan pelayanan yang diterima dari petugas Komnas HAM sudah mendekati apa yang diharapkan (ekspetasi) oleh pengguna layanan.

Ada beberapa pernyataan pelayanan yang memiliki nilai *gap* cukup tinggi, salah satunya adalah pernyataan nomor 3 yaitu "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan". Hal ini tentu menjadi sebuah pekerjaan rumah yang harus segera diperbaiki melalui rekomendasi perbaikan layanan yang akan dibahas lebih lanjut di Bab IV. Selain itu, ada 2 pernyataan layanan lainnya yang mendapatkan nilai *gap* cukup tinggi, yaitu Rincian 11 yang berbunyi "Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan" dan Rincian 15 yang berbunyi "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)". Rincian yang mendapat nilai *gap* yang tinggi hendaknya menjadi perhatian untuk segera ditindaklanjuti dan diperbaiki agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat.

Selain rincian pelayanan dengan nilai *gap* yang cukup tinggi, dari tabel di atas terdapat rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* yang cukup rendah. Semakin rendah nilai *gap* maka pelayanan Komnas HAM semakin mendekati harapan (ekspetasi) pengguna layanan. Hal ini terdapat pada Rincian 4 yang berbunyi "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan" dan Rincian 6 yang berbunyi "Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll". Kedua rincian pelayanan di atas dapat dikategorikan sebagai rincian pelayanan yang sudah mendekati ekspetasi (harapan) dari responden pengguna layanan Komnas HAM. Selain itu ada satu rincian yang mendapat nilai *gap* positif yaitu Rincian 5 yang berbunyi: "Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll". Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas Komnas HAM terkait dengan produk layanan sudah melebihi ekspetasi (harapan) dari responden pengguna layanan.

3.1.2. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

Tabel 3.4
Penghitungan nilai IKM Komnas Pusat HAM

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,66	0,066	8,53	-0,13
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,67	0,066	8,59	-0,08
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,52	0,065	8,24	-0,28

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	8,63	0,066	8,55	-0,08
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,88	0,068	8,74	-0,15
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomen-dasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,76	0,067	9,21	0,45
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,99	0,069	8,87	-0,11
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	9,09	0,070	8,99	-0,10
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,71	0,067	8,50	-0,20
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,58	0,066	8,43	-0,15
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	8,28	0,063	7,84	-0,43
12	Kenyamanan ruang pelayanan	8,69	0,066	8,52	-0,17

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,72	0,067	8,67	-0,05
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	8,69	0,067	8,62	-0,07
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,81	0,067	8,44	-0,37

Tabel 3.5
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pusat Komnas HAM

Nilai IKM Kantor Pusat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,59	85,9	Baik

Secara keseluruhan pelayanan di Kantor Pusat Komnas HAM sudah berjalan dengan baik. Dengan rata-rata nilai IKM Kantor Pusat 8,59 dan dikonversi ke skala 100 didapatkan nilai 85,9. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Kantor Pusat Komnas HAM dikategorikan dengan predikat **"BAIK".** Hal ini tentu menjadi sebuah prestasi bagi Kantor Pusat Komnas HAM dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat pengguna layanan. Selain itu nilai IKM tahun 2019 juga **mengalami peningkatan** dari nilai IKM tahun 2018 yang mendapat nilai 5,04 dari skala pengukuran 6 atau jika dikonversi ke skala 10 menjadi nilai 8,4 atau skala 100 didapati nilai 84. Nilai IKM tahun 2019 mengalami peningkatan lebih kurang 0,19 poin dalam skala 10.

Ada beberapa rincian pelayanan yang memiliki nilai *gap* relatif rendah. Rincian 13: "Ketersediaan buku tamu pada pelayanan " menjadi rincian yang memiliki nilai *gap* paling rendah pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat kali ini. Selanjutnya untuk rincian pelayanan lainnya yang memiliki nilai *gap* yang cukup rendah adalah Rincian 14: "Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)" dan Rincian: "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan".

Ada satu rincian pelayanan yang mendapatkan nilai *gap* positif, yaitu Rincian 6: "Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll". Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Komnas HAM terkait dengan produk layanan sudah maksimal dan melebihi dari apa yang diharapkan ataupun ekspetasi pengguna layanan. Nilai *gap* yang rendah menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Komnas HAM sudah mendekati apa yang diharapkan oleh pengguna layanan. Tentu nilai yang sudah didapatkan harus dipertahankan agar pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tetap maksimal.

Meskipun secara keseluruhan pelayanan Kantor Pusat sudah memuaskan, namun ada beberapa hal yang menjadi perhatian dalam meningkatkan pelayanan. Dari 15 pernyataan dalam blok II, *gap* paling tinggi terlihat pada Rincian 11: "Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan" yang masuk ke dalam unsur Sarana dan Prasarana. Nilai kepuasan pengguna layanan hanya mencapai 7,84 dengan nilai kepentingan yang mencapai 8,276315789. Rincian 15: "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)" juga mendapat nilai *gap* yang cukup tinggi. Setelah itu ada Rincian: "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan" mendapat nilai *gap* yang relatif tinggi di antara 15 rincian pelayanan Kantor Pusat Komnas HAM. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas wi-fi di Komnas HAM Pusat, kemudahan komunikasi antara pengguna layanan dengan petugas Komnas HAM, serta waktu penyelesaian sebuah layanan harus mendapat perhatian lebih guna perbaikan kinerja pelayanan.

3.1.3 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

Tabel 3.6
Penghitungan nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,57	0,067	8,23	-0,33
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,57	0,067	7,55	-1,02
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,21	0,064	7,58	-0,64
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	8,79	0,068	9,03	0,24
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,84	0,069	8,35	-0,48

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan keten-tuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,52	0,066	8,42	-0,10
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,94	0,070	8,31	-0,63
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,55	0,066	7,94	-0,61
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,39	0,065	7,91	-0,48
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,55	0,066	7,97	-0,58
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	7,11	0,055	7,94	0,83
12	Kenyamanan ruang pelayanan	9,16	0,071	9,03	-0,13

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,77	0,068	8,87	0,10
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.kom-nasham.go.id)	8,71	0,068	8,50	-0,21
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,88	0,069	8,81	-0,06

Tabel 3.7
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

Nilai IKM Kantor Perwakilan Aceh	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,31	83,1	Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Perwakilan Aceh tahun 2019 adalah sebesar 8,31. Jika dikonversi ke skala 100 maka didapatkan angka 83,1. Sesuai dengan PermenpanRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Komnas HAM Kantor Perwakilan Aceh dikategorikan dengan predikat **"BAIK"**.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Komnas HAM Kantor Perwakilan Aceh pada tahun 2019 **mengalami peningkatan** dari tahun sebelumnya. Hal ini dibuktikan nilai IKM tahun 2019 meningkat dibandingkan nilai IKM tahun 2018.

Pada tahun 2018 nilai IKM Kantor Perwakilan Aceh tercatat sebesar 3,21 pada skala 4 yang jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 10 mendapatkan nilai 8,025. Dengan nilai IKM tahun 2019 yang mencapai 8,31 maka terjadi peningkatan sebesar 0,285 poin dibandingkan tahun sebelumnya. Tentu hal ini adalah dampak dari peningkatan kualitas layanan Komnas HAM Perwakilan Aceh. Menjadi tantangan ke depan untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik ini ke depannya.

Ada beberapa rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* cukup rendah. Salah satunya adalah Rincian 15 "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)". Selain itu Rincian 6: "Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll" juga memiliki nilai *gap* yang rendah. Selanjutnya Rincian 12: "Kenyamanan ruang pelayanan" turut mendapat apresiasi dari penguna layanan dengan nilai *gap* yang cukup rendah. Hal ini menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan Komnas HAM sudah cukup maksimal sehingga mendekati dari keinginan ataupun ekspetasi pengguna layanan terkait dengan pelayanan Komnas HAM. Selain rincian dengan nilai *gap* yang cukup rendah, dari tabel di atas terlihat juga rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* positif. Rincian 4: "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan", Rincian 1: "Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan" dan Rincian 13: "Ketersediaan buku tamu pada pelayanan" mendapat nilai *gap* positif. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan atas ketiga rincian pelayanan tersebut sudah memuaskan dan melebihi dari harapan pengguna layanan. Hal ini adalah sebuah tantangan untuk Kantor Perwakilan Aceh untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik.

Nilai IKM Kantor Perwakilan Aceh sudah masuk dalam kategori "Baik" dan mengalami peningkatan nilai IKM dibandingkan tahun sebelumnya ini bukan tanpa pekerjaan rumah yang harus diselesaikan. Dari tabel di atas terdapat beberapa rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* cukup tinggi. Rincian 2: "Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan" menjadi rincian pelayanan dengan angka *gap* mencapai -1,021212. Selain itu Rincian 3: "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan" dan Rincian 7: "Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan" menjadi 3 (tiga) rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* paling tinggi. Hal ini adalah sebuah pekerjaan

rumah yang harus diselesaikan guna memperbaiki pelayanan kepada pengguna layanan dikarenakan ketiga rincian tersebut merupakan aspek teknis dari pelayanan Komnas HAM Perwakilan Aceh kepada pengguna layanan.

3.1.4 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

Tabel 3.8
Penghitungan nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,49	0,067	7,51	-0,98
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,65	0,068	7,69	-0,96
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,55	0,068	6,76	-1,80
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	8,67	0,068	8,06	-0,61
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	8,73	0,069	7,90	-0,84

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan keten-tuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,59	0,068	7,86	-0,73
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,80	0,069	7,78	-1,02
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,16	0,064	8,22	0,06
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,61	0,068	7,55	-1,06
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,33	0,066	7,63	-0,69
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	7,00	0,055	5,86	-1,14
12	Kenyamanan ruang pelayanan	8,29	0,065	7,16	-1,12

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,20	0,065	7,02	-1,18
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	8,65	0,068	6,92	-1,73
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,94	0,071	7,89	-1,04

Tabel 3.9
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

Nilai IKM Kantor Perwakilan Sumatera Barat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
7,48	74,8	Kurang Baik

Nilai IKM Kantor Perwakilan Sumatera Barat mencapai 7,48 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengukuran 100 maka didapatkan angka 74,8. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, kinerja unit pelayanan Komnas HAM Kantor Perwakilan Sumatera Barat dikategorikan dengan predikat **"KURANG BAIK"**. Terjadi **penurunan nilai** dibandingkan dengan nilai IKM tahun yang lalu. Pada tahun

2018 nilai IKM Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat adalah 3,26 dengan skala pengukuran 4. Jika dikonversi ke skala pengukuran 10 maka di dapat hasil 8,15. Merujuk pada nilai IKM tahun 2019, maka dibandingkan dengan tahun 2018 terjadi penurunan nilai sebesar 0,66 poin.

Ada beberapa catatan dalam poin-poin pelayanan Kantor Perwakilan Sumatera Barat. Beberapa rincian pelayanan mendapatkan nilai *gap* cukup tinggi. Rincian 3: "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan" menjadi rincian pelayanan dengan nilai *gap* terbesar mencapai -1,795918. Selain itu Rincian 14: "Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)" mendapatkan nilai *gap* tertinggi kedua setelah Rincian 3 dengan nilai *gap* sebesar -1,734694. Selanjutnya Rincian 13: "Ketersediaan buku tamu pada pelayanan" mendapat nilai *gap* yang tinggi dengan angka sebesar -1,183673. Dari 15 rincian pelayanan yang ditanyakan kepada responden penguna layanan Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat, rata-rata memiliki nilai *gap* yang cukup tinggi. Hal ini tentu menjadi sebuah tantangan bagi Kantor Perwakilan Sumatera Barat untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan. Rincian 3 merupakan hal teknis terkait dengan jangka waktu pelayanan. Tingginya angka *gap* yang terjadi menandakan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum cukup dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang menaruh harapan dan ekspetasi cukup tinggi terhadap layanan Komnas HAM.

Meskipun nilai IKM Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat mengalami penurunan pada tahun 2019, namun ada satu rincian pelayanan mendapat nilai *gap* cukup rendah bahkan positif. Rincian 8: "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan" mendapat nilai *gap* positif dengan capaian sebesar 0,061224. Hal ini menunjukkan bahwa sikap petugas Komnas HAM pada saat melayani pengguna layanan sudah memenuhi harapan ataupun ekspetasi dari pengguna layanan. Rincian pelayanan ini menjadi sebuah motivasi bagi Komnas HAM Kantor Perwakilan Sumatera Barat untuk mempertahankan kinerja rincian pelayanan yang sudah mendapatkan apresiasi baik dari pengguna layanan. Angka *gap* yang positif tentu harus diapresiasi dan dijadikan motivasi guna meningkatkan pelayanan terutama pada rincian pelayanan yang memiliki nilai *gap* cukup tinggi.

3.1.5 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

Tabel 3.10
Penghitungan nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,69	0,067	8,38	-0,31
2	Kejelasan informa-si mekanisme dan prosedur pelayanan	8,85	0,068	8,07	-0,78
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,34	0,064	7,83	-0,52
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	9,10	0,070	8,73	-0,37
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat iketahui dengan jelas	8,64	0,066	8,82	0,18

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,31	0,064	8,14	-0,17
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	8,70	0,067	8,43	-0,27
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,83	0,068	9,10	0,27
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,86	0,068	8,68	-0,18
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,40	0,064	8,07	-0,33
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	8,39	0,064	8,22	-0,17
12	Kenyamanan ruang pelayanan	8,52	0,065	8,21	-0,31

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,67	0,067	8,57	-0,10
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	8,96	0,069	8,58	-0,38
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	9,04	0,069	8,56	-0,48

Tabel 3.11
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM
Perwakilan Kalimantan Barat

Nilai IKM Kantor Perwakilan Kalimantan Barat	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,43	84,3	Baik

Nilai IKM Kantor Perwakilan Kalimantan Barat tahun 2019 diperoleh angka 8,43 dengan skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengkuruan 100 maka didapat angka 84,3. Merujuk pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat dapat dikategorikan dengan predikat **"BAIK"**. Capaian tahun 2019 **mengalami peningkatan** yang cukup sigifikan dibandingkan capaian tahun 2018. Nilai IKM Komnas HAM Kalimantan Barat tahun 2018 adalah sebesar 4,15 dari skala pengukuran 4 ataupun jika dikonversi ke skala pengkuran

100 didapat nilai sebesar 69,25. Terjadi peningkatan sebesar 15,05 poin di tahun 2019. Hal ini mengindikasikan bahwa sudah ada peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat sehingga terjadi peningkatan nilai IKM yang cukup signifikan.

Secara keseluruhan rincian pelayanan mendapat nilai yang cukup baik. Nilai *gap* di beberapa rincian pelayanan mendapat angka yang cukup rendah bahkan mendapat nilai *gap* positif. Rincian 5: "Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas" serta Rincian 8: "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan" mendapat nilai *gap* positif. Hal ini menggambarkan kualitas dari rincian pelayanan tersebut yang sudah cukup memuaskan dan tentunya sudah memenuhi bahkan melebihi dari ekspetasi ataupun harapan pengguna layanan akan pelayanan yang diterima dari Komnas HAM. Hal ini merupakan sebuah capaian yang baik dan patut diapresiasi dikarenakan sikap petugas Komnas HAM saat memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sudah mendapatkan nilai yang baik. Tentunya hal ini dapat dijadikan motivasi dan modal untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan seluruh rincian pelayanan kepada pengguna layanan Komnas HAM.

Meskipun sudah mendapat nilai yang memenuhi ambang batas kategori "Baik", namun ada beberapa hal yang layak untuk mendapat perhatian lebih. Beberapa rincian pelayanan mendapatkan nilai *gap* yang cukup tinggi. Rincian 2: "Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan" mendapatkan nilai *gap* paling tinggi sebesar -0,777778. Rincian 3: "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan" mendapat nilai *gap* yang cukup tinggi setelah Rincian 2. Selanjutnya ada rincian 15: "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)" juga mendapat nilai *gap* yang cukup tinggi. Menjadi perhatian lebih agar Kantor Perwakilan Kalimantan Barat meningkatkan pelayanan dalam hal penjelasan mekanisme dan prosedur pelayanan serta tenggat waktu penyelesaian layanan kepada masyarakat pengguna layanan. Hal ini sangat penting dikarenakan masyarakat pengguna layanan harus mendapatkan kejelasan informasi mengenai mekanisme penanganan kasus serta tenggat waktu yang diperlukan dalam menjalankan layanan. Selain itu proses komunikasi antara Kantor Perwakilan Kalimantan Barat dengan pengguna layanan hendaknya ditingkatkan guna mendukung proses layanan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan atas layanan yang diterima.

3.1.6. Analisis Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

Tabel 3.12
Penghitungan Nilai IKM Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	8,57	0,067	8,75	0,18
2	Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	8,68	0,068	8,50	-0,18
3	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	8,50	0,067	8,57	0,07
4	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	8,56	0,067	8,52	-0,04
5	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	7,71	0,061	7,96	0,25
6	Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	8,64	0,068	8,46	-0,18

No	Pernyataan	Kepentingan	Penimbang	Kepuasan	Gap
7	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	9,04	0,071	8,89	-0,14
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	8,96	0,070	9,11	0,15
9	Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	8,41	0,066	8,30	-0,11
10	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	8,64	0,068	8,21	-0,43
11	Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan	7,65	0,060	7,35	-0,30
12	Kenyamanan ruang pelayanan	8,56	0,067	8,33	-0,22
13	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	8,61	0,068	8,43	-0,18
14	Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	8,10	0,064	7,86	-0,24
15	Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	8,59	0,068	8,52	-0,07

Tabel 3.13
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Komnas HAM
Perwakilan Sulawesi Tengah

Nilai IKM Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100	Kategori
8,40	84,0	Baik

Nilai IKM yang diperoleh oleh Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah pada tahun 2019 adalah sebesar 8,40 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100 maka didapat nilai sebesar 84,0. Merujuk pada Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, maka kinerja unit pelayanan Komnas HAM secara Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah dikategorikan dengan predikat **"BAIK"**.

Dari 15 (lima belas) rincian pelayanan yang terdapat pada tabel 3.1.5, secara keseluruhan mendapat nilai yang cukup baik. Tidak ada rincian pelayanan yang mendapatkan nilai *gap* tinggi. Terdapat rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* cukup rendah seperti Rincian 4: "Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan" dan Rincian 15: "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)". Selain itu ada 4 (empat) rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* positif, yaitu Rincian 1: "Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi", Rincian 3: "Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan", Rincian 5: "Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas" dan Rincian 8: "Sikap petugas dalam memberikan pelayanan". Hal ini menggambarkan rincian pelayanan tersebut mendapatkan apresiasi dari pengguna layanan oleh karena pelayanan yang diberikan sudah baik bahkan melebihi dari harapan (ekspetasi) pengguna layanan terkait pelayanan yang diterima.

Meskipun kategori pelayanan Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah masuk dalam kategori baik, namun nilai IKM tahun 2019 **mengalami penurunan** dibandingkan dengan nilai IKM pada tahun 2018. Jika pada tahun 2019 nilai IKM yang

didapatkan sebesar 8,40 dalam skala pengukuran 10, maka pada tahun 2018 nilai IKM yang diperoleh adalah 3,55 dalam skala pengukuran 4 ataupun jika dikonversi ke skala pengukuran 10 didapat nilai 8,875 . Terjadi penurunan nilai IKM sebesar 0,475. Beberapa rincian pelayanan pada tabel 3.5.1 mendapat nilai *gap* yang cukup tinggi. Nilai *gap* paling tinggi terdapat pada Rincian 10: "Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan" dengan nilai *gap* sebesar -0,428571. Selain itu Rincian 11: "Ketersediaan fasilitas wi-fi Komnas HAM dalam pelayanan" juga mendapat nilai gap yang cukup tinggi setelah Rincian 10. Selanjutnya ada Rincian 14: "Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)" yang mendapat nilai gap cukup tinggi di antara 15 rincian pelayanan di tabel 3.7. Fasilitas wifi sebagai pendukung ataupun penunjang pelayanan dan kemudahan akses hendaknya dijadikan sebagai salah bahan perbaikan pelayanan ke depannya. Perihal sarana pengaduan bagi pengguna layanan, hal ini mengindikasikan bahwa sarana pengaduan atas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan belum tersedia secara maksimal. Menjadi penting untuk diperhatikan ketika masyarakat pengguna layanan ingin menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diterima. Hal ini bertujuan untuk memberikan evaluasi dan masukan bagi Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga terjadi *"check and balance"* antara pelayanan yang diberikan dan umpan balik dari pengguna layanan.

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 5 (lima) lokasi pelayanan Komnas HAM.

3.2.1. Analisis Perilaku Anti Korupsi Komnas HAM Secara Nasional

Tabel 3.14
Penghitungan nilai IPAK Komnas HAM secara nasional





Tabel 3.15
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Secara Nasional

Nilai IPAK Komnas HAM Secara Nasional	Konversi Skala Pengukuran 100
9,35	93,5

Nilai IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) untuk Komnas HAM secara nasional adalah pada angka 9,35 pada skala penghitungan 10. Jika dikonversi ke skala 4 maka didapat angka 3,74. 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 dan konsultasi, pemantauan penyelidikan, mediasi, penyebarluasan wawasan HAM, dan layanan perpustakaan. Dari tabel di atas rincian perilaku anti korupsi nomor 1 yang berbunyi "Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)" menjadi rincian dengan nilai *gap* paling rendah dan Rincian 2: "Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)" dan Rincian 3: "Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan" menjadi rincian dengan nilai *gap* paling tinggi. Hal ini tentu menjadi bahan perbaikan guna meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan di perilaku anti korupsi.

3.2.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM

Tabel 3.16
Penghitugan nilai IPAK Kantor Pusat Komnas HAM

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10	0,25	9,54	-0,46
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10	0,25	9,40	-0,60
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10	0,25	9,44	-0,56
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10	0,25	9,43	-0,57

Tabel 3.17
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM

Nilai IPAK Kantor Pusat Komnas HAM	Konversi Skala Pengukuran 100
9,45	94,5

Nilai IPAK Kantor Pusat Komnas HAM mencapai angka 9,45 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengukuran 100 maka didapat angka 94,5. Hal ini adalah dapat diartikan bahwa **persepsi perilaku anti korupsi**

pelayanan di Kantor Pusat Jakarta **sudah baik**. Dibandingkan dengan nilai IPAK tahun 2018, perolehan tahun ini **mengalami kenaikan**. Terjadi kenaikan nilai IPAK sebesar 0,95 poin dibandingkan dengan nilai IPAK Kantor Pusat Komnas HAM tahun 2018 sebesar 85,05 dari skala pengukuran 100 atau jika dikonversi ke skala pengukuran 10 didapatkan nilai 8,50.

Secara keseluruhan rincian pelayanan yang berkaitan dengan perilaku anti korupsi sudah mendapatkan apresiasi yang baik dari pengguna layanan. Rincian 1: "Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)" menjadi rincian perilaku anti korupsi yang memiliki nilai *gap* paling rendah. Hal ini adalah sebuah apresiasi dari pengguna layanan terkait dengan pelayanan Komnas HAM yang tidak menerima imbalan. Namun ada satu rincian perilaku anti korupsi yang mendapat nilai *gap* paling tinggi yaitu Rincian 2: "Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)". Hal ini tentu menjadi perhatian bagi pelaksana pelayanan di Kantor Pusat untuk memperbaiki pelayanan terkait gratifikasi dari pengguna layanan.

3.2.3. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

Tabel 3.18
Penghitungan Nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10	0,25	9,33	-0,67
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10	0,25	9,21	-0,79
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10	0,25	9,36	-0,64

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10	0,25	9,18	-0,82

Tabel 3.19
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Aceh	Konversi Skala Pengukuran 100
9,27	92,7

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Aceh mencapai angka 9,27 dalam skala pengukuran 10. Hal ini adalah capaian yang baik dan memuaskan karena **persepsi perilaku anti korupsi sudah baik** dalam melaksanakan pelayanan. Dibandingkan dengan perolehan tahun 2018 yang mendapat nilai IPAK sebesar 77,79 dalam skala pengukuran 100 atau jika dikonversi ke skala pengukuran 10 diperoleh nilai 7,78, maka terjadi **kenaikan** nilai sebesar 1,49 poin.

Dari tabel di atas, Rincian 3: "Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan" mendapat nilai *gap* paling rendah. Dapat diartikan bahwa pengguna layanan melihat pelayanan terkait dengan tidak adanya praktek percaloan menjadi rincian perilaku anti korupsi yang paling baik dan mendekati harapan dari pengguna layanan. Sedangkan untuk rincian perilaku anti korupsi dengan angka *gap* paling tinggi terdapat pada Rincian 4: "Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan". Hendaknya menjadi sebuah masukan dan bahan perbaikan bagi Komnas HAM Perwakilan Aceh untuk memperbaiki layanan dalam hal perilaku anti korupsi terutama pada rincian yang memiliki nilai *gap* yang tinggi.

3.2.4. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

Tabel 3.20
Penghitungan nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10	0,25	9,37	-0,63
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10	0,25	9,43	-0,57
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10	0,25	9,39	-0,61
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10	0,25	9,20	-0,80

Tabel 3.21
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Perwakilan Sumatera Barat

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Sumatera Barat	Konversi Skala Pengukuran 100
9,35	93,5

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Sumatera Barat mencapai angka 9,35 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan ke dalam skala pengukuran 100 maka didapat angka 93,5. Hal ini adalah capaian yang baik dan memuaskan karena **persepsi perilaku anti korupsi** Kantor Perwakilan Sumatera Barat **sudah baik** dalam melaksanakan pelayanan. Merujuk pada nilai IPAK Kantor Perwakilan Sumatera Barat pada tahun 2018 sebesar 87,39 yang jika dikonversi ke skala pengukuran 10 didapat nilai 8,74 maka terjadi **kenaikan** angka sebesar 0,61 poin.

Rincian 2: "Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)" mendapat nilai *gap* paling rendah pada pelaksanaan survei kali ini. Hal ini dapat dijadikan motivasi dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan. Namun ada 1 rincian yang mendapat nilai *gap* paling tinggi, yaitu rincian 4: "Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan". Hal ini tentu dapat dijadikan bahan perbaikan untuk meningkatkan layanan terkait perilaku anti korupsi salah satunya terkait dengan pemberian layanan kepada pengguna layanan.

3.2.5. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

Tabel 3.22
Penghitungan nilai IPAK Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10	0,25	9,23	-0,77
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10	0,25	9,27	-0,73
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10	0,25	9,30	-0,70
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10	0,25	9,33	-0,67

Tabel 3.23
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Perwakilan Kalimantan Barat

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Kalimantan Barat	Konversi Skala Pengukuran 100
9,28	92,8

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Kalimantan Barat mencapai angka 9,28 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi dengan skala pengukuran 100 maka didapat angka 92,8. Hal ini adalah capaian yang baik dan memuaskan dengan persepsi **perilaku anti korupsi sudah baik** dalam pelayanan. Dibandingkan dengan nilai IPAK Kantor Perwakilan Kalimantan Barat pada tahun 2018, maka perolehan nilai IPAK tahun 2019 mengalami peningkatan. Jika pada tahun 2018 nilai IPAK diperoleh sebesar 83,06 yang jika dikonversi ke skala pengukuran 10 didapat angka 8,31 maka terjadi **kenaikan** nilai IPAK sebesar 0,97 poin.

Dari tabel di atas maka didapat bahwa Rincian 4: "Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan" menjadi rincian perilaku anti korupsi dengan nilai *gap* paling rendah. Hal ini menggambarkan pelayanan yang dilaksanakan sudah mendekati harapan pengguna layanan terkait dengan tidak adanya pembedaan perlakuan saat melaksanakan pelayanan. Selain itu terdapat juga rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* paling tinggi diantara keempat rincian perilaku anti korupsi yaitu Rincian 1: "Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)". Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan pelayanan kepada pengguna layanan terkait dengan penerimaan imbalan pada saat proses pelaksanaan layanan.

3.2.6. Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

Tabel 3.24
Penghitungan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
1	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan (pungutan liar)	10	0,25	9,03	-0,97

No	Rincian	Kepentingan	Penimbang (wi)	Kepuasan	Gap (jarak)
2	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)	10	0,25	8,90	-1,10
3	Petugas pelayanan tidak melakukan praktek percaloan	10	0,25	9,00	-1,00
4	Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan	10	0,25	9,10	-0,90

Tabel 3.25
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Komnas HAM
Perwakilan Sulawesi Tengah

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah	Konversi Skala Pengukuran 100
9,01	90,1

Nilai IPAK Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah mencapai angka 9,01 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke skala pengkuran 100 maka didapat angka 90,1. Hal ini adalah capaian yang baik dan memuaskan karena **persepsi perilaku anti korupsi** Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah **sudah baik** dalam pelayanan. Merujuk pada nilai IPAK Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah tahun 2018 sebesar 92,94 yang jika dikonvesi ke skala pengukuran 10 didapat angka 9,29, maka nilai IPAK taun 2019 mengalami **penurunan** sebesar 0,28 poin.

Terlihat bahwa Rincian 4: "Petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan" mendapat nilai *gap* paling rendah di antara

semua rincian perilaku anti korupsi. Menjadi sebuah apresiasi dari pengguna layanan kepada Komnas HAM terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang tidak membeda-bedakan pengguna layanan. Selain nilai *gap* yang rendah, terdapat juga rincian pelayanan yang mendapat nilai *gap* tinggi, yaitu Rincian 2: "Petugas pelayanan tidak menerima hadiah dari pengguna pelayanan (gratifikasi)". Hal ini dapat diartikan sebagai sebuah pekerjaan rumah bagi Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah untuk melaksanakan perbaikan layanan terkait dengan penerimaan hadiah ataupun gratifikasi dari pengguna layanan saat proses pelayanan berlangsung.

04.

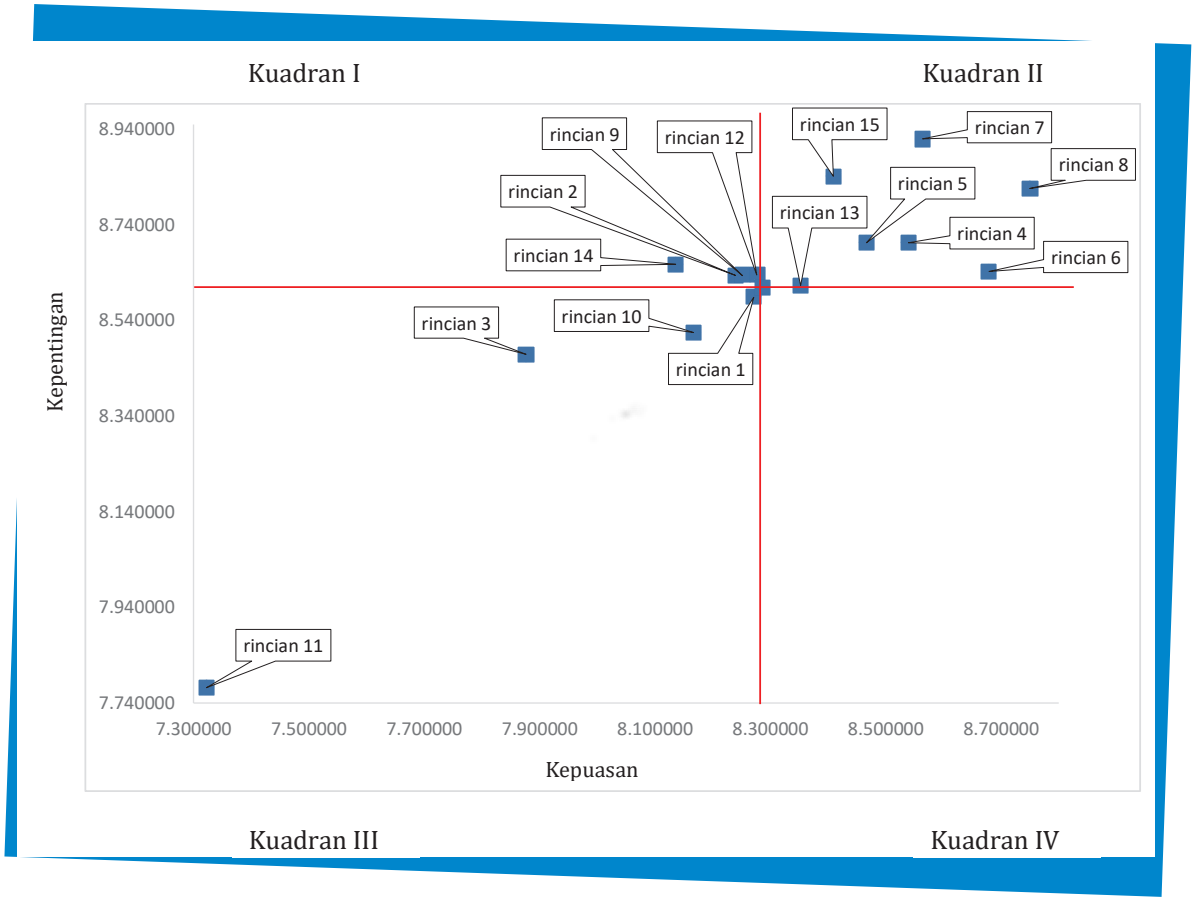
REKOMENDASI PERBAIKAN KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI

BAB IV
REKOMENDASI PERBAIKAN KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI

4.1 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Komnas HAM

4.1.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Komnas HAM Secara Nasional

Kuadran 4.1
Kuadran Perbaikan Layanan Komnas HAM Secara Nasional



Berdasarkan kuadran di atas, tingkat kepuasan masyarakat untuk Komnas HAM secara Nasional sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat adanya 7 (tujuh) rincian yang berada pada Kuadran II yang mengandung makna mempertahankan kinerja.

Selain itu tidak adanya rincian yang masuk dalam Kuadran IV yang mengindikasikan pelayanan yang diberikan oleh petugas cenderung berlebihan menunjukkan indikasi tingkat kepuasan yang sudah baik. 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 4.1
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Komnas HAM secara nasional

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
2	Rincian 14: Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	
3	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
4	Rincian 12: Kenyamanan ruang pelayanan	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 4.2
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Komnas HAM secara nasional

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 10: Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
4	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM	Sarana dan prasarana

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

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

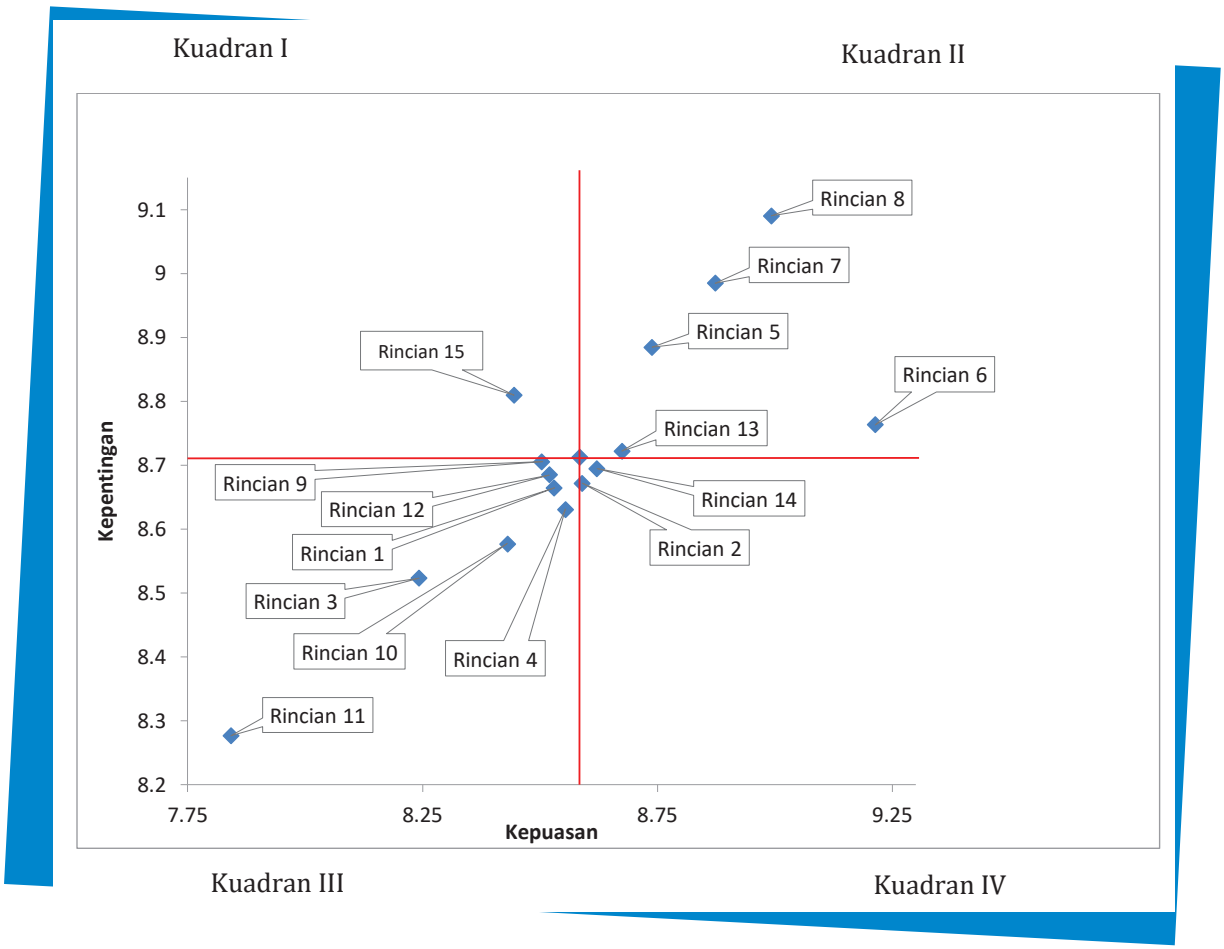
No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 4 Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 5 Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif

3	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	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 13: Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
7	Rincian 15: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	

Pada Rincian 15, kemudahan komunikasi antara pengguna layanan dengan petugas komnas HAM di dalam memberikan pelayanan dinilai baik oleh pengguna layanan yang menjadi responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat kali ini. Namun di dalam Bab III dijelaskan bahwa rincian pelayanan terkait dengan kemudahan komunikasi mendapat nilai *gap* yang cukup tinggi. Hal ini tentu menjadi apreasi sekaligus tantangan bagi Komnas HAM untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dinilai baik oleh pengguna layanan namun juga harus mengalami peningkatan kualitas layanan agar nilai *gap* yang ada dapat berkurang sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan semakin meningkat.

4.1.2. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

Kuadran 4.2
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM



Berdasarkan kuadran di atas, terlihat ada beberapa rincian pelayanan yang masuk pada Kuadran III dan ada satu rincian pelayanan yang berada pada Kuadran I. **Rincian pelayanan yang masuk di dalam Kuadran I merupakan rincian pelayanan yang diharuskan untuk diperbaiki segera kinerjanya.** Rincian pelayanan 15 yang terdapat di Kuadran I berbunyi "Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial,

dll)". Komunikasi yang terjalin antara pengguna layanan dengan petugas Komnas HAM di dalam memberikan layanan harus segera diperbaiki untuk perbaikan layanan kepada pengguna layanan ke depannya. Kemudahan komunikasi akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan Komnas HAM dan menjadi salah satu unsur penting dalam pelayanan. Perbaikan dalam komunikasi harus dilakukan di semua media komunikasi yang tersedia oleh Komnas HAM seperti melalui telepon, email, faximile, media sosial, dan lain-lain.

Setelah di Kuadran I maka perbaikan selanjutnya teretak pada rincian III. **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 Kantor Pusat Komnas HAM

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 waktu layanan	
4	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
5	Rincian 10: Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	
6	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan	Sarana dan prasarana
7	Rincian 12: Kenyamanan ruang pelayanan	

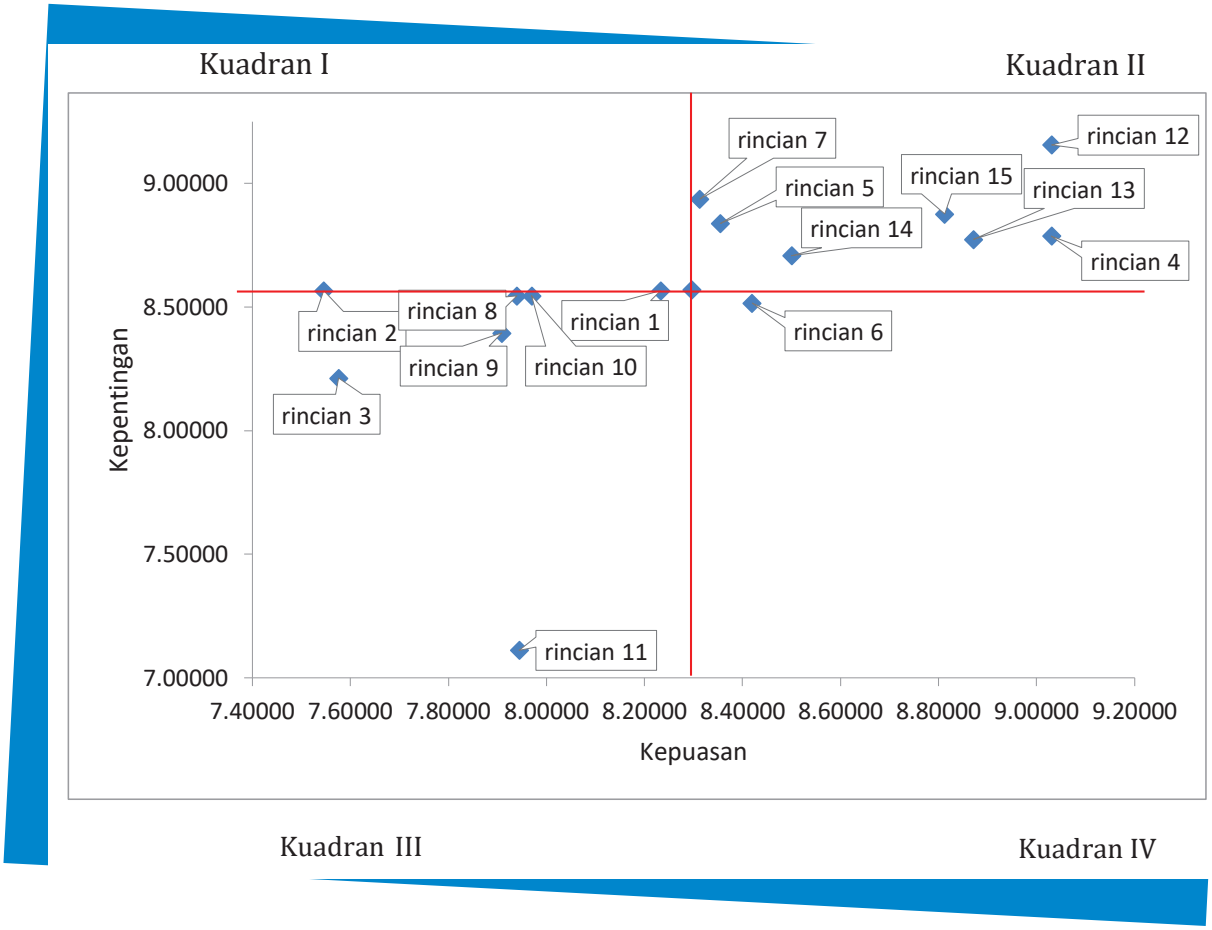
Kuadran I dan III menggambarkan rincian pelayanan yang hendaknya mendapat perhatian lebih guna mendapatkan perbaikan. **Rincian pelayanan yang berada di Kuadran II sudah mendapatkan nilai yang baik dari pengguna layanan sehingga hal ini harus dipertahankan ke depannya**. Berikut adalah rincian pelayanan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

Tabel 4.5
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Pusat Komnas HAM

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif
2	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi Pelaksana
4	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku Pelaksana
5	Rincian 13: Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur

4.1.3. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

Kuadran 4.3
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Pewakilan Aceh



Dari kuadran di atas, terlihat bahwa **tidak ada rincian yang masuk ke dalam Kuadran I. Hal ini adalah catatan yang baik yang menandakan bahwa tidak ada rincian yang bersifat segera untuk diperbaiki**. Namun yang harus diperhatikan adalah rincian yang terdapat pada Kuadran III. Terdapat 7 (tujuh) rincian yang menjadi perbaikan meskipun tidak bersifat mendesak oleh Komnas HAM perwakilan Aceh. Berikut adalah rincian pada kuadran III yang perbaikannya bersifat tidak mendesak:

Tabel 4.6
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

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 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Perilaku pelaksana
5	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
6	Rincian 10: Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	
7	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan	Sarana dan prasarana

Rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran II menggambarkan kinerja yang sudah diapresiasi oleh pengguna layanan. **Dari kuadran II terlihat ada 7 rincian pelayanan yang sudah menggambarkan kualitas pelayanan baik sehingga harus dipertahankan kinerja nya**. Berikut penjelasan rincian pelayanan di Kuadran II:

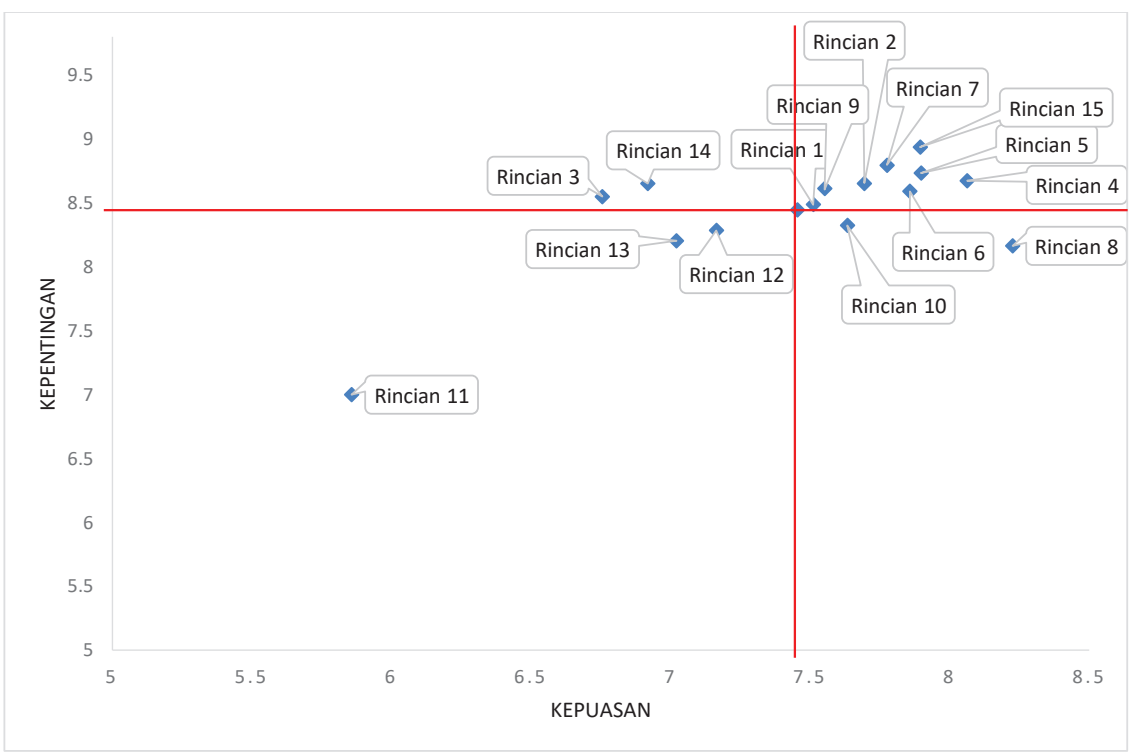
Tabel 4.7
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Aceh

No.	Rincian Pelayanan	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 12: Kenyamanan ruang pelayanan	Sarana dan prasarana
5	Rincian 13: Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
6	Rincian 14: Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	
7	Rincian 15: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	

Pada rincian 7 yang terletak di Kuadran II, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan mendapat apresiasi dari pengguna layanan. Namun rincian pelayanan ini memiliki nilai *gap* yang cukup tinggi seperti yang telah dibahas sebelumnya pada bab III. Kiranya *gap* antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diterima terkait kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan dapat diperkecil sehingga meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan.

4.1.4. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

Kuadran 4.4
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Perwakilan Sumatera Barat



Dari kuadran di atas terlihat ada 5 (lima) rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran I dan III. Hal ini menandakan bahwa kelima 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 4.8
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 14: Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

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 4.9
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sumatera Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan	Sarana dan Prasarana
2	Rincian 12: Kenyamanan ruang pelayanan	
3	Rincian 13: Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur

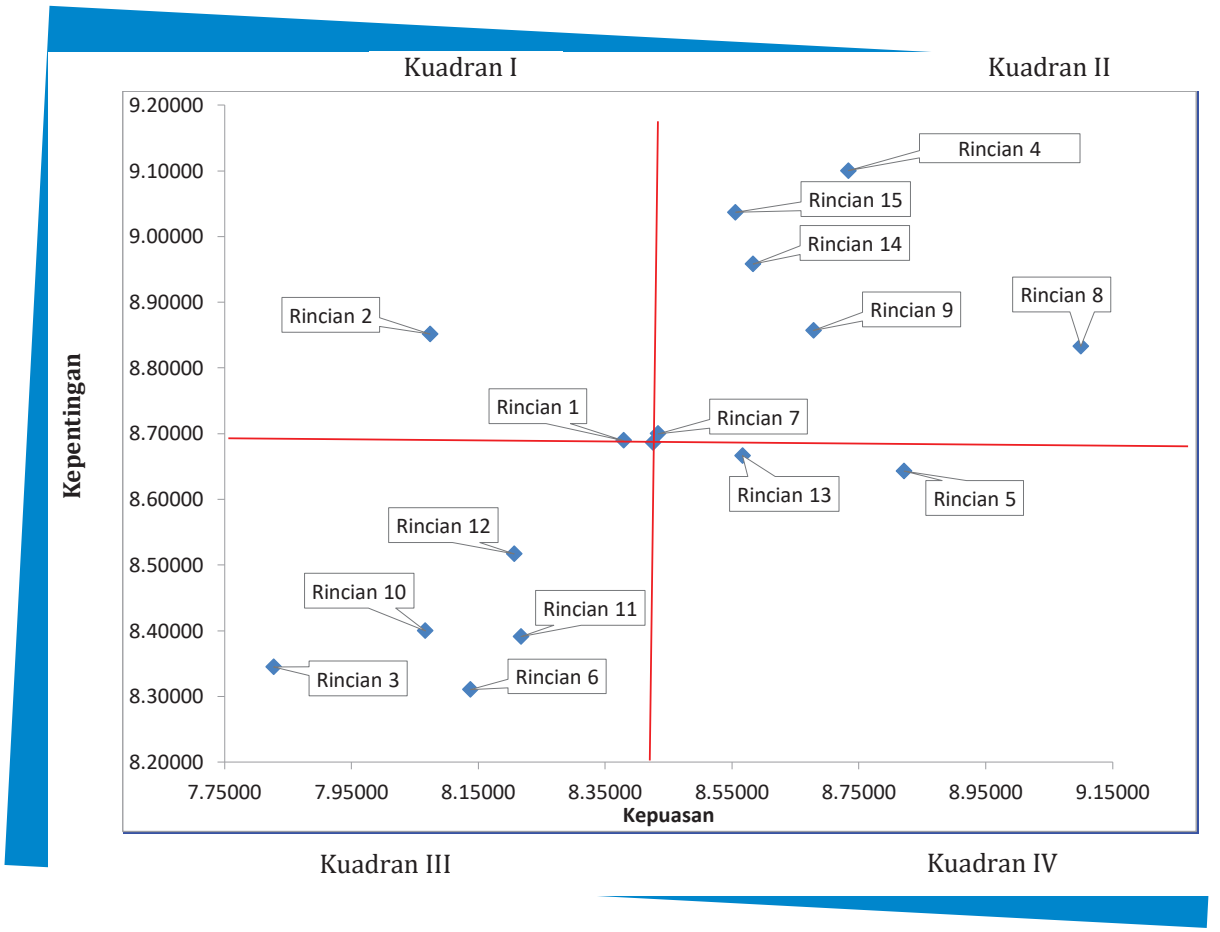
Dari kuadran 4.4 terlihat ada 7 (tujuh) Rincian pelayanan yang terdapat pada Kuadran II. Dengan kata lain **rincian pelayanan tersebut sudah masuk dalam kategori memuaskan dan hendaknya dipertahankan kinerjanya**. Kedelapan rincian pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan 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 15: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	
4	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	Waktu penyelesaian
5	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya/tarif
6	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi pelaksana
7	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan

4.1.5 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

Kuadran 4.5
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Perwakilan Kalimantan Barat



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

Tabel 4.11
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan 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

Rincian yang masuk dalam Kuadran III adalah rincian yang perbaikannya dikerjakan setelah rincian yang terletak pada Kuadran I diperbaiki. Adapun rincian yang masuk dalam Kuadran III adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 3: Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
3	Rincian 10: Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
4	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan	Sarana dan Prasarana
5	Rincian 12: Kenyamanan ruang pelayanan	

Rincian pelayanan yang terletak pada Kuadran II menggambarkan kinerja yang sudah diapresiasi oleh pengguna layanan. Dari kuadran di atas terlihat ada 7 (tujuh) rincian pelayanan yang sudah menggambarkan kualitas pelayanan yang baik sehingga hendaknya dipertahankan kinerjanya. Berikut rincian yang ada di Kuadran II:

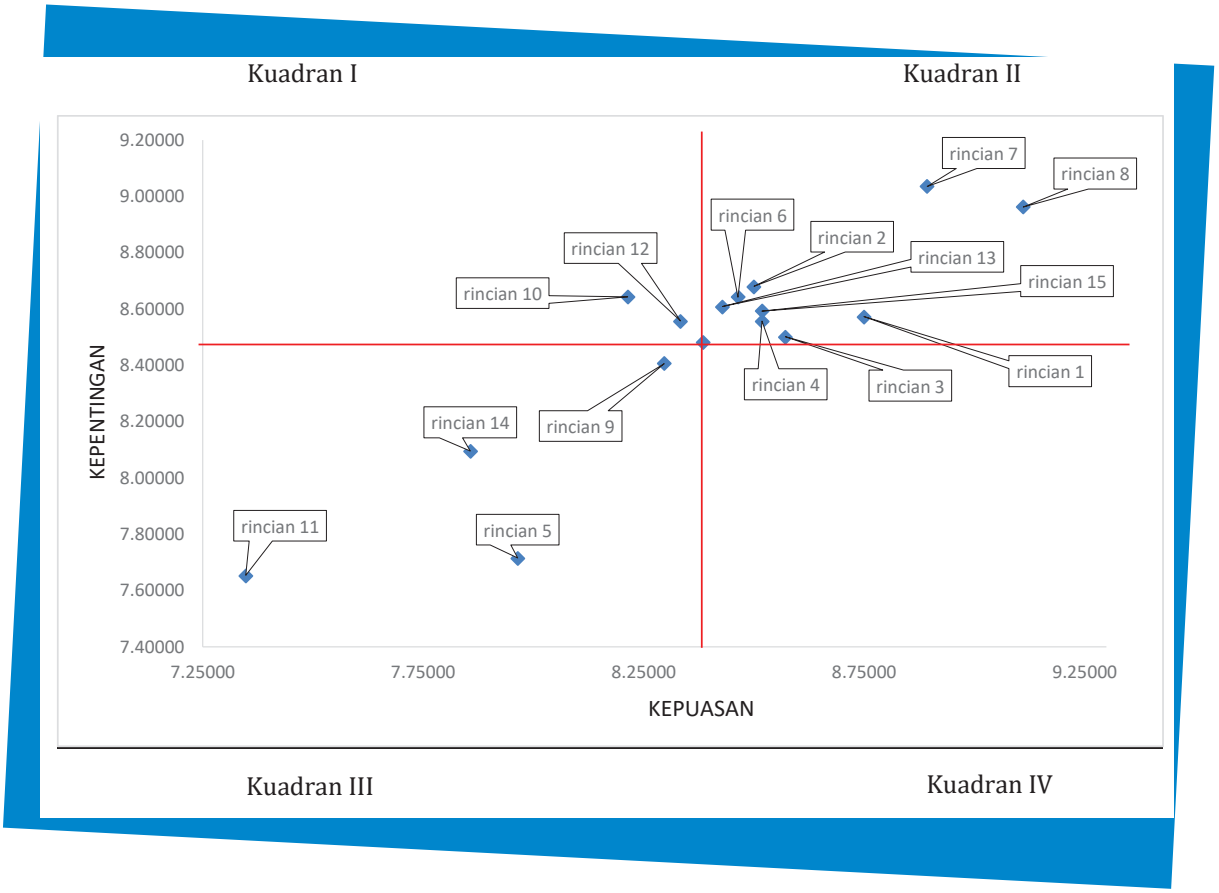
Tabel 4.13
Rincian pelayanan yang sudah baik untuk dipertahankan kinerjanya oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 4: Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	Waktu penyelesaian
2	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi pelaksana
3	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	
4	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
5	Rincian 14: Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	Sistem, mekanisme, dan prosedur
6	Rincian 15: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	

Kemudahan komunikasi antara Kantor Perwakilan Kalimantan Barat dengan pengguna layanan sudah berlangsung dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan keberadaan rincian pelayanan nomor 15 ini berada pada kuadran II. Terkait dengan pencapaian ini, ada catatan terkait dengan nilai *gap* yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan rincian pelayanan lainnya. Menjadi tantangan ke depan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah terselenggara dengan baik sambil memperbaiki kualitas pelayanan kepada pengguna layanan agar nilai *gap* yang ada semakin kecil.

4.1.6 Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

Kuadran 4.6
Kuadran Perbaikan Layanan Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah



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 4.14
Rincian pelayanan yang bersifat segera untuk diperbaiki oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 10: Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2	Rincian 12: Kenyamanan ruang pelayanan	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 4.15
Rincian pelayanan yang diperbaiki kemudian oleh Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

No.	Rincian Pelayanan	Unsur/variabel Pelayanan
1	Rincian 5: Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas	Biaya / tarif
2	Rincian 9: Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
3	Rincian 11: Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM dalam pelayanan	Sarana dan prasarana
4	Rincian 14: Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id)	Sistem, mekanisme, dan prosedur

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 Kantor Komnas HAM Perwakilan Sulawesi Tengah

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 waktu layanan	
4	Rincian 6: Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan
5	Rincian 7: Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	Kompetensi pelaksana
6	Rincian 8: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	
7	Rincian 2: Kejelasan informasi mekanisme dan prosedur pelayanan	Sistem, mekanisme, dan prosedur
8	Rincian 13: Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	
9	Rincian 15: Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (telepon, email, faximile, media sosial, dll)	

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 4.17
Penjelasan terkait perbaikan setiap rincian pelayanan

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.
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.
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 layanan 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 produktifitas 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.
Rincian 4 **Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan.** **Variabel: Waktu penyelesaian.**	Pelaksanaan layanan hendaknya sesuai dengan jam kerja yang tersedia di masing-masing unit pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

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, hendaknya ditingkatkan agar pengguna layanan dapat memahami bahwa semua layanan di Komnas HAM tidak dikenakan biaya (gratis)
Rincian 6 **Produk layanan diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti: surat tanda terima, surat rekomendasi, konsultasi, referensi pustaka, berita acara kesepakatan, dll.** **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.
Rincian 8 **Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.** **Variabel: Kompetensi pelaksana.**	Sikap petugas pada saat melayani pengguna layanan hendaknya ditingkatkan guna meningkatkan 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
Rincian 9 **Kejelasan tata cara penanganan pengaduan atas pelayanan.** **Variabel: Penanganan pengaduan, saran dan masukan.**	Penjelasan akan 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 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.

Rincian 10

Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan.

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. 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.

Rincian 11

Ketersediaan fasilitas Wi-Fi Komnas HAM.

Variabel: Sarana dan prasarana.

Ketersediaan akses internet bagi semua orang termasuk bagi para pengguna layanan hendaknya menjadi perhatian bagi penyelenggara layanan. Perihal ketersediaan fasilitas Wi-FI mendapat nilai kepentingan yang cukup tinggi, sehingga bisa kita terjemahkan sebagai salah satu hal yang hendaknya tersedia. Hal ini diharapkan dapat menambah kenyamanan pengguna layanan saat menerima pelayanan dari petugas Komnas HAM

Rincian 12

Kenyamanan ruang pelayanan.

Variabel: Sarana dan prasarana.

Ruangan ataupun tempat berlangsungnya pelayanan menjadi gambaran awal bagi pengguna layanan untuk menilai layanan yang diberikan oleh Komnas HAM. Peningkatan kualitas kenyamanan ruangan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan serta diharapka dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Beberapa unsur yang berkaitan dengan kenyamanan ruang pelayanan seperti ketersediaan penyejuk udara (AC), akses bagi difabel, ketersediaan tempat sampah, hingga kebersihan ruangan kiranya menjadi prioritas perhatian

Rincian 13

Ketersediaan buku tamu pada pelayanan.

Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Ketersediaan buku tamu guna pencatatan data setiap pengguna layanan yang mendapatkan layanan dari petugas Komnas HAM hendaknya menjadi perhatian. Hal ini bertujuan agar Komnas HAM mendapatkan data yang lengkap dan akurat berkaitan dengan database pengguna layanan Komnas HAM.

Rincian 14 **Kemudahan akses website Komnas HAM (www.komnasham.go.id).** **Variabel: Sistem, mekanisme, dan prosedur.**	Diperlukan peningkatan kapasitas dan kualitas dari situs Komnas HAM yang menjadi wajah Komnas HAM di dunia maya. Informasi yang terkandung harus mencerminkan Komnas HAM dan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat luas akan tugas dan fungsi Komnas HAM.

Rincian 15 **"Kemudahan komunikasi melalui sarana komunikasi (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 telepon, email, faximile, media sosial, dan lain-lain.

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 5 (lima) wilayah pelayanan Komnas HAM.

4.2.1 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Komnas HAM Secara Nasional

Nilai IPAK untuk Komnas HAM secara nasional terdapat pada angka 9,35 pada skala pengukuran 10, angka 93,5 pada skala pengukuran 100 serta angka 3,74 pada skala pengukuran 4. Nilai IPAK yang sudah diraih ini harus **dipertahankan dan ditingkatkan**. Hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Pusat Jakarta dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

4.2.2 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

Nilai IPAK untuk Kantor Pusat Komnas HAM tahun 2019 adalah sebesar 9,45 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka

94,5. Nilai IPAK ini meningkat sebesar 5,95 poin dari tahun sebelumya yang tertera di angka 88,55. Hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Pusat Jakarta dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

4.2.3 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Aceh

Nilai IPAK untuk Kantor Perwakilan Aceh tahun 2019 adalah sebesar 9,27 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 92,70. Nilai IPAK ini meningkat sebesar 14,91 poin dari tahun sebelumya yang tertera di angka 77,79. Hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Perwakilan Aceh dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

4.2.4 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Sumatera Barat

Nilai IPAK untuk Kantor Perwakilan Sumatera Barat tahun 2019 adalah sebesar 9,35 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 93,50. Nilai IPAK ini meningkat sebesar 6,11 poin dari tahun sebelumya yang tertera di angka 87,39. Hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Perwakilan Sumatera Barat dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

4.2.5 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Kalimantan Barat

Nilai IPAK untuk Kantor Perwakilan Kalimantan Barat tahun 2019 adalah sebesar 9,28 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 92,80. Nilai IPAK ini meningkat cukup pesat sebesar 9,20 poin dari tahun sebelumya yang tertera di angka 83,60. Hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Perwakilan Kalimantan Barat dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

4.2.6 Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Sulawesi Tengah

Nilai IPAK untuk Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah tahun 2019 adalah sebesar 9,01 pada skala pengukuran 10 dan jika dikonversi ke skala 100 maka didapat angka 90,10. Nilai IPAK ini mengalami sedikit penurunan sebesar 2,84 poin dari tahun sebelumya yang tertera di angka 92,94. Meskipun terjadi penurunan angka nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi, namun hal ini bukan berarti kualitas pelayanan berkurang dan sikap anti korupsi petugas Komnas HAM Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah menurun. Nilai 90,10 dalam skala pengukuran 100 adalah hasil yang sangat baik dan tentunya hal ini adalah hasil dari kerja keras seluruh staf Komnas HAM Kantor Perwakilan Sulawesi Tengah dalam memperbaiki hasil disertai dengan perilaku anti korupsi dan tentunya harus dipertahankan.

05.

PENUTUP

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Komnas HAM pada tahun 2019 secara nasional adalah sebesar 8,29 dalam skala pengukuran 10. Jika dikonversi ke dalam skala pengukuran 100, maka didapat angka 82,9. 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". Hal ini adalah sebuah pencapaian yang baik sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan untuk ke depannya.

Nilai Indeks Presepsi Anti Korupsi Komnas HAM secara nasional mencapai angka 9,35 pada skala penghitungan 10 dan jika dikonversi ke dalam skala penghitungan 100 maka didapatkan hasil 93,5. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi **perilaku anti korupsi sudah baik** dalam pelayanan di seluruh wilayah pelayanan Komnas HAM, baik di Kantor Pusat Jakarta maupun di 4 (empat) kantor perwakilan yang menjadi lokasi pengambilan data survei kepuasan masyarakat tahun 2019. Hal ini harus dipertahankan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas layanan yang bersih dan jauh dari segala bentuk korupsi oleh 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 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 dokumetasi tindak lanjut atas hasil laporan SKM, misalnya dalam bentuk foto.

DAFTAR **PUSTAKA**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

PermenpanRB 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)

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
Jl. Latuharhary No. 4B, Menteng, Jakarta Pusat
Telp. 021-3925230, Fax.021-3925227
www.komnasham.go.id