KOMISI NASIONAL
HAK ASASI MANUSIA RI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KOMNAS HAM 2018

KOMNAS HAM
2018

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KOMNAS HAM
2018

Diterbitkan oleh:
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
Tahun 2018

Penyusun:
Tim Penyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Komnas HAM

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
Jl. Latuharhary No. 4 B Menteng Jakarta Pusat 10310
Telp. +62 21 392 5230
Fax. +62 21 392 5227
www.komnasham.go.id

Kata Pengantar

Tujuan Reformasi Birokrasi (RB) adalah menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Dalam rangka memenuhi tujuan RB, yaitu (i) mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme serta (ii) meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat secara kesinambungan melalui peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat sesuai *core business*-nya.

Pelayanan publik yang dimiliki oleh Komnas HAM adalah pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Guna mengevaluasi kualitas pelayanan publik tersebut, Komnas HAM menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun tujuan dari survei ini adalah (i) Mengukur kualitas pelayanan publik; (ii) Mengukur perilaku korupsi di Komnas HAM; dan (iii) Menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komnas HAM 2017 diharapkan dapat memberikan *output* berupa bahan rekomendasi bagi Komnas HAM dalam menilai kinerja pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi yang menjadi lokus survei.

Semoga kegiatan SKM Komnas HAM menjadi manfaat untuk kita semua.

Jakarta, Desember 2018

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)

Daftar Isi

Kata Pengantar .....
Daftar Isi .....
Bab I Pendahuluan **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 1
1.3 Tujuan dan Manfaat 2
1.4 Landasan Teori 2
1.5 Metodologi 3
1. Metode Pengumpulan Data 3
2. Metode Analisis 4
1.6 Realisasi Pengumpulan Data 9
Bab II Segmentasi Pengguna Layanan **10**
2.1. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin 10
2.2. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan 11
2.3. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Pekerjaan utama 13
2.4. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama 15
2.5. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Tujuan Kujungan 18
2.6. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Kategori Komnas HAM sebagai tempat Pengaduan Utama 20
Bab III Analisis Kepuasan Layanan **22**
3.1 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 24
3.2 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang 28
3.3 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak 30
3.4 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua 32
3.5 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku 33
3.6 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu 35
3.7 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh 37
Bab IV Analisis Perilaku Anti Korupsi **40**
4.1 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM 40
4.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang 44
4.3 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak 45
4.4 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua 46
4.5 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku 47
4.6 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu 48
4.7 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh 49
Bab V Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan **50**
6.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM 50
6.2. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang 53

5.3. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak 54
5.4. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua 55
5.5. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku 56
5.6. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu 57
5.7. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh 58
Bab VI Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi 509
6.1. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Pusat KomnasHAM 59
6.2. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Padang 61
6.3. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Pontianak 62
6.4. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Papua 63
6.5. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Maluku 64
6.6. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Palu 65
6.7. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Aceh 66

BAB I

Bab I
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) merupakan lembaga publik yang memberikan pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi terhadap seluruh pengaduan masyarakat. Tugas dan tanggung jawab pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Komnas HAM merasa perlu melakukan survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui capaian kinerja yang tersusun dalam indikator kinerja pelayanan pengaduan masyarakat. Indikator kinerja tersebut sekurang-kurangnya dapat menjadi indikator masukan, keluaran, dan hasil/ manfaat.

Survei ini dilaksanakan demi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi terhadap seluruh pengaduan masyarakat, sehingga kepuasan masyarakat dapat diwujudkan. Survei tersebut dikemas dalam Survei Kepuasan Masyarakat Komnas HAM.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komnas HAM adalah survei yang dirancang dan dilakukan oleh Komnas HAM untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. SKM Komnas HAM pertama kali dilaksanakan tahun 2016 di Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan survei SKM Komnas HAM adalah:

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 3889);
b. 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);

c. 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);
d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
e. Keputusan Presiden RI Nomor 48 Tahun 2001 tentang Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
f. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 002/PERSES/III/2015 tanggal 20 Maret 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
g. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor: 004B/PER.KOMNAS HAM/VIII/2015 tentang Tata Tertib Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan SKM Komnas HAM adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pengaduan masyarakat sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan Komnas HAM. Selain itu, pelaksanaan SKM Komnas HAM juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan publik Komnas HAM. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik.

Hasil SKM Komnas HAM dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pusat Komnas HAM dan enam kantor perwakilan Komnas HAM di daerah untuk mengidentifikasi beberapa isu, yaitu segmentasi pengguna layanan, jenis layanan pengaduan, tingkat kepuasan layanan, persepsi anti korupsi, dan prioritas peningkatan pelayanan.

1.4 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKM Komnas HAM 2018 didasarkan pada faktor kepuasan pelayanan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. 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. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei SKM Komnas HAM 2018 dilakukan pada bulan Juni-September 2017. Kegiatan SKM dilaksanakan di tujuh kantor Komnas HAM, yaitu Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta dan enam Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung (*on the spot*) terhadap responden.

Responden pada survei SKM Komnas HAM 2018 adalah reponden yang menerima layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi di tujuh Kantor Perwakilan Komnas HAM, serta responden yang menerima layanan perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM.

2. Metode Analisis

Hasil survei SKM Komnas HAM 2017 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross- tab analysis*), analisis kesenjangan (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data hasil survei SKM Komnas HAM 2018 dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna layanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*Cross-Tab Analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan antar dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil survei SKM KomnasHAM 2018 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami, baik profil pengguna layanan maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

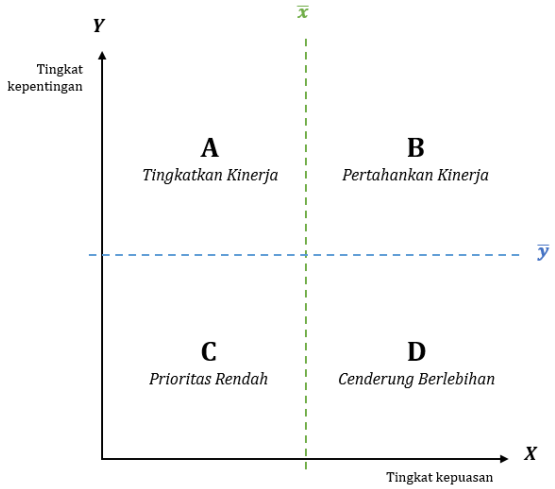
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Nilai gap diperoleh dari selisih antara kinerja layanan dengan harapan pengguna layanan. Apabila nilai gap adalah 0, maka dapat dikatakan bahwa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

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode 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). 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).

IPA 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. Diagram Cartesius *Impotance and Performance Analysis*

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- 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.
- 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.
- Kuadran ketiga (kuadran C), "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang 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 sangat kecil.

- 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, serta layanan perpustakaan. IKM merupakan proksi untuk indeks kepuasan layanan. Penghitungan IKM dilakukan terhadap 21 variabel untuk layanan perpustakaan serta 22 variabel untuk layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi.

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, $\sum_{i=1}^{n} w_i = 1$

$\bar{y}_i$ = 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 6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, hasil penghitungan dikonversi menggunakan rumus berikut:

$$IKM_k = \frac{IKM}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IKM}{6} \times 100$$

Hasil konversi nilai IKM menjadi IKM_k dapat dilihat pada Tabel 1. Pada pembahasan selanjutnya, IKM_k akan disebut sebagai IKM.

Tabel 1. Nilai IKM, Nilai IKM Konversi, dan Kualitas Pelayanan Skala 6

Nilai IKM			Nilai IKM Konversi			Kualitas Pelayanan
1.00	-	1.83	16.67	-	30.56	Sangat Tidak Memuaskan
1.84	-	2.67	30.57	-	44.44	Tidak Memuaskan
2.68	-	3.50	44.45	-	58.33	Kurang Memuaskan
3.51	-	4.33	58.34	-	72.22	Cukup Memuaskan
4.34	-	5.17	72.23	-	86.11	Memuaskan
5.18	-	6.00	86.12	-	100.00	Sangat Memuaskan

Konversi skala 6 menjadi skala 4 dilakukan dengan cara berikut: konversi dari skala 1 sampai 6 menjadi skala 1 sampai 4 adalah nilai persepsi 2 dan 3 pada skala 6 digabungkan mejadi nilai persepsi 2 pada skala 4, dan nilai persepsi 4 dan 5 pada likert 6 digabungkan menjadi nilai persepsi 3 pada skala 4, serta nilai persepsi 6 pada skala 6 dikonversikan menjadi nilai persepsi 4 pada skala 4. Adapun klasifikasi IKM dengan skala 4 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai IKM, Nilai IKM Konversi, dan Kualitas Pelayanan Skala 4

Nilai IKM			Nilai IKM Konversi			Kualitas Pelayanan
1.00	-	1.75	16.67	-	37.50	Sangat Tidak Memuaskan
1.76	-	2.50	37.51	-	58.33	Tidak Memuaskan
2.51	-	3.25	58.34	-	79.17	Memuaskan
3.26	-	4.00	79.18	-	100.00	Sangat Memuaskan

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, serta layanan perpustakaan. Penghitungan IPAK dilakukan terhadap 12 atribut anti korupsi (variabel).

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

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

dengan:

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

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

n = jumlah atribut anti korupsi

i = 1, 2, …, n

2. Menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

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

dengan:

$\bar{x}_i$ = rata-rata penilaian pada atribut anti korupsi ke-i

3. Konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi ($IPAK_k$)

Penghitungan IPAK menghasilkan nilai 1 sampai 6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IPAK, hasil penghitungan dikonversi menggunakan rumus berikut:

$$\text{IPAK}_k = \frac{IPAK}{skala\ maksimum\ pernilaian} \times 100 = \frac{IPAK}{6} \times 100$$

Hasil konversi nilai IPAK menjadi $IPAK_k$ dapat dilihat pada Tabel 3. Pada pembahasan selanjutnya, $IPAK_k$ akan disebut sebagai IPAK.

Tabel 3. Nilai IPAK Konversi dan Interpretasi

Nilai IPAK	Klasifikasi/Interpretasi
16,67 - 30,56	Perilaku anti korupsi sangat tidak diterapkan dalam pelayanan
30,57 - 44,44	Perilaku anti korupsi tidak diterapkan dalam pelayanan
44,45 - 58,33	Perilaku anti korupsi kurang diterapkan dalam pelayanan
58,34 - 72,22	Perilaku anti korupsi cukup diterapkan dalam pelayanan
72,23 - 86,11	Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
86,12 - 100,00	Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Kegiatan SKM dilaksanakan di tujuh kantor Komnas HAM, yaitu Layanan Perpustakaan dan Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan pada Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta serta enam Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Pelaksanaan kegiatan SKM Komnas HAM secara keseluruhan berjalan dengan baik. Adapun realisasi pengumpulan data SKM Komnas HAM sebanyak 195 responden, dengan rincian sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta sebanyak 20 responden,
2. Layanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta sebanyak 57 responden,
3. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang sebanyak 20 responden,
4. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Pontianak sebanyak 20 responden,
5. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Papua sebanyak 19 responden,
6. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Maluku sebanyak 21 responden,
7. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Palu sebanyak 20 responden,
8. Kantor Perwakilan Komnas HAM di Aceh sebanyak 18 responden.

BAB II

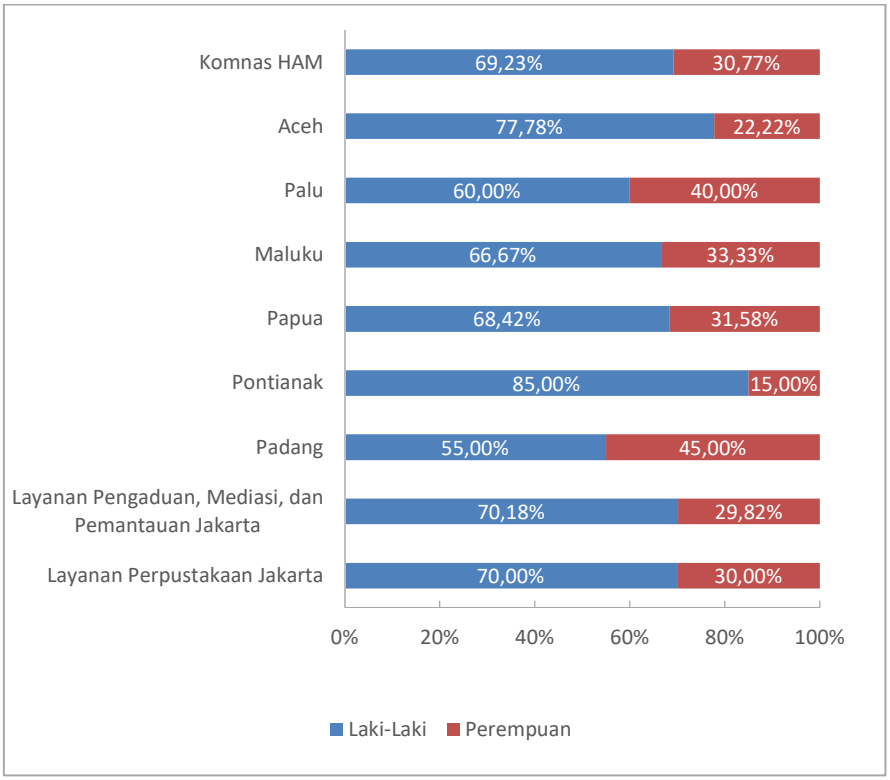
Bab II
Segmentasi Pengguna Layanan

Pada bab ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna layanan menurut karakteristik. Dalam survei SKM Komnas HAM 2018, karakteristik pengguna layanan dibagi menjadi enam, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, instansi/institusi tempat pekerjaan utama, tujuan kunjungan, dan pernyataan pengguna layanan bahwa Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama.

Pembahasan karakteristik pengguna layanan pada bab ini dibedakan menurut Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta dan enam Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh.

2.1. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Jenis Kelamin

Pengguna layanan Komnas HAM menurut jenis kalamin didominasi oleh laki-laki yaitu sebesar 69,23 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan menurut jenis kelamin di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, persentase pengguna layanan laki-laki tertinggi berada di kantor perwakilan Pontianak sebesar 85,00 persen sedangkan persentase pengguna layanan laki-laki tertendah berada di kantor perwakilan padang sebesar 55,00 persen.

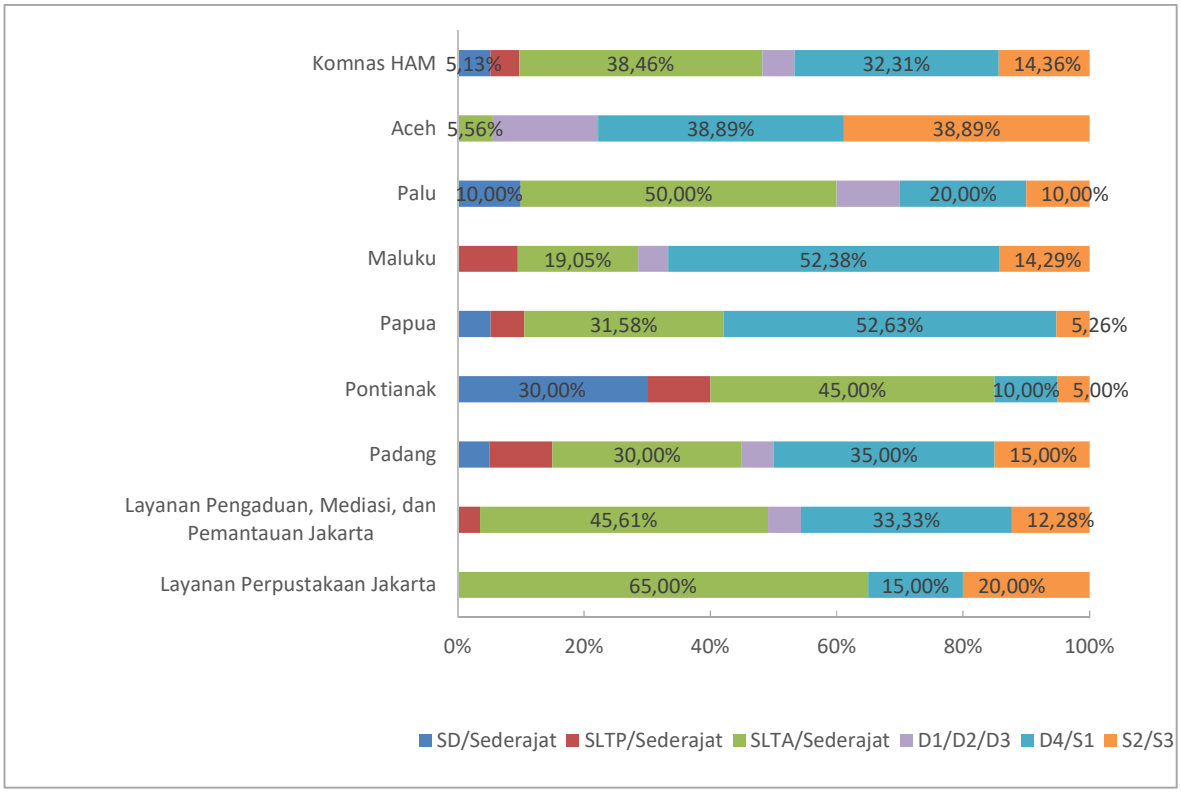


Tabel 4. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan Menurut wilayah dan Jenis Kelamin, 2018

Wilayah	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	14	6	20
	70,00%	30,00%	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	40	17	57
	70,18%	29,82%	100,00%
3. Padang	11	9	20
	55,00%	45,00%	100,00%
4. Pontianak	17	3	20
	85,00%	15,00%	100,00%
5. Papua	13	6	19
	68,42%	31,58%	100,00%
6. Maluku	14	7	21
	66,67%	33,33%	100,00%
7. Palu	12	8	20
	60,00%	40,00%	100,00%
8. Aceh	14	4	18
	77,78%	22,22%	100,00%
Jumlah	135	60	195
	69,23%	30,77%	100,00%

2.2. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Pendidikan terakhir yang ditamatkan

Pengguna layanan Komnas HAM menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SLTA/sederajat yaitu sebesar 38,46 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, pengguna layanan dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan S2/S3 tertinggi berada di kantor perwakilan Aceh yaitu sebesar 38,89 persen. Sedangkan pengguna layanan dengan pendidikan terakhir yang ditamatkan SD/sederajat tertinggi berada di kantor perwakilan Pontianak yaitu sebesar 30,00 persen.

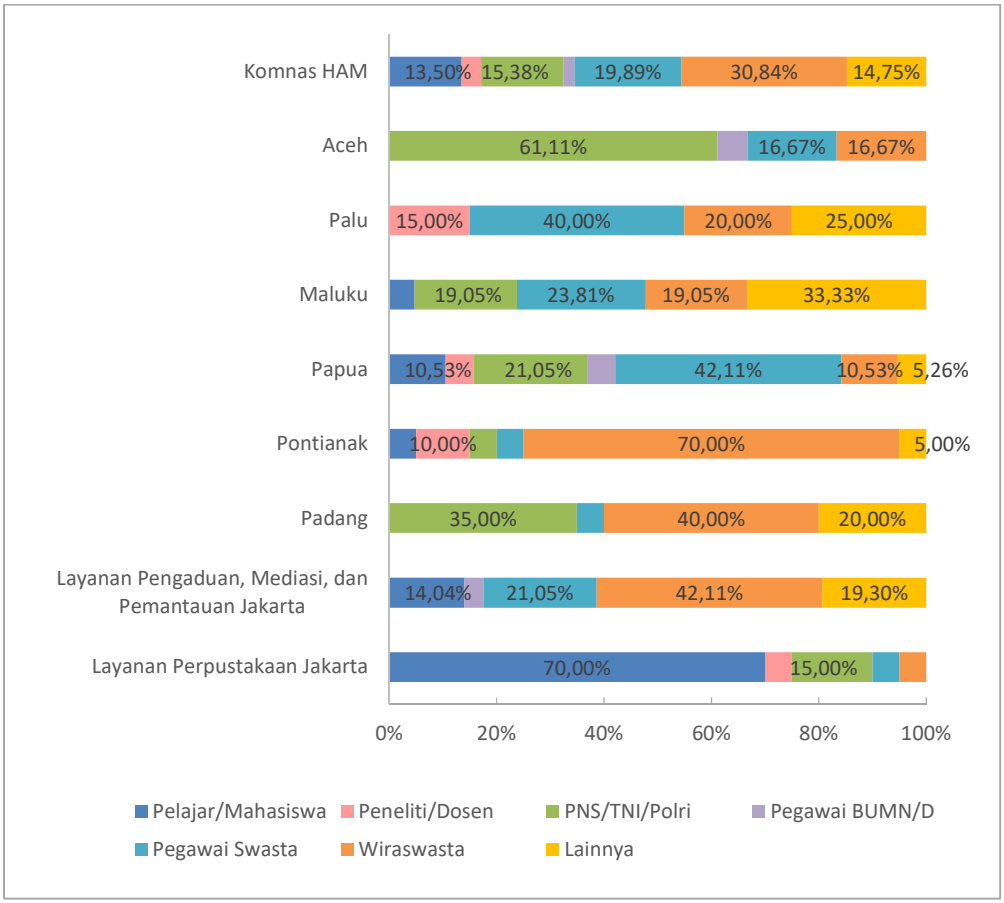


Tabel 5. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Pendidikan yg Ditamatkan, 2018

Wilayah	Pendidikan terakhir yang ditamatkan						
	SD/ Sederajat	SLTP/ Sederajat	SLTA/ Sederajat	D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	-	-	13	-	3	4	20
	-	1,75%	57,89%	3,51%	26,32%	10,53%	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	-	2	26	3	19	7	57
	-	3,51%	45,61%	5,26%	33,33%	12,28%	100,00%
3. Padang	1	2	6	1	7	3	20
	5,00%	10,00%	30,00%	5,00%	35,00%	15,00%	100,00%
4. Pontianak	6	2	9	-	2	1	20
	30,00%	10,00%	45,00%	-	10,00%	5,00%	100,00%
5. Papua	1	1	6	-	10	1	19
	5,26%	5,26%	31,58%	-	52,63%	5,26%	100,00%
6. Maluku	-	2	4	1	11	3	21
	-	9,52%	19,05%	4,76%	52,38%	14,29%	100,00%
7. Palu	2	-	10	2	4	2	20
	10,00%	-	50,00%	10,00%	20,00%	10,00%	100,00%
8. Aceh	-	-	1	3	7	7	18
	-	-	5,56%	16,67%	38,89%	38,89%	100,00%
Jumlah	10	9	75	10	63	28	195
	5,13%	4,62%	38,46%	5,13%	32,31%	14,36%	100,00%

2.3. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Pekerjaan utama

Pengguna layanan Komnas HAM menurut pekerjaan utama didominasi oleh pengguna layanan dengan pekerjaan wiraswasta yaitu sebesar 30,84 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan menurut pekerjaan utama di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah pengguna layanan yang memiliki pekerjaan utama sebagai wiraswasta yaitu sebesar 70,00 persen dan berada di kantor perwakilan Pontianak. Sedangkan persentase terendah adalah pengguna layanan yang memiliki pekerjaan utama sebagai Pegawai BUMN/D yaitu sebesar 3,51 persen dan berada di layanan pengaduan, mediasi, dan pemantauan Jakarta.

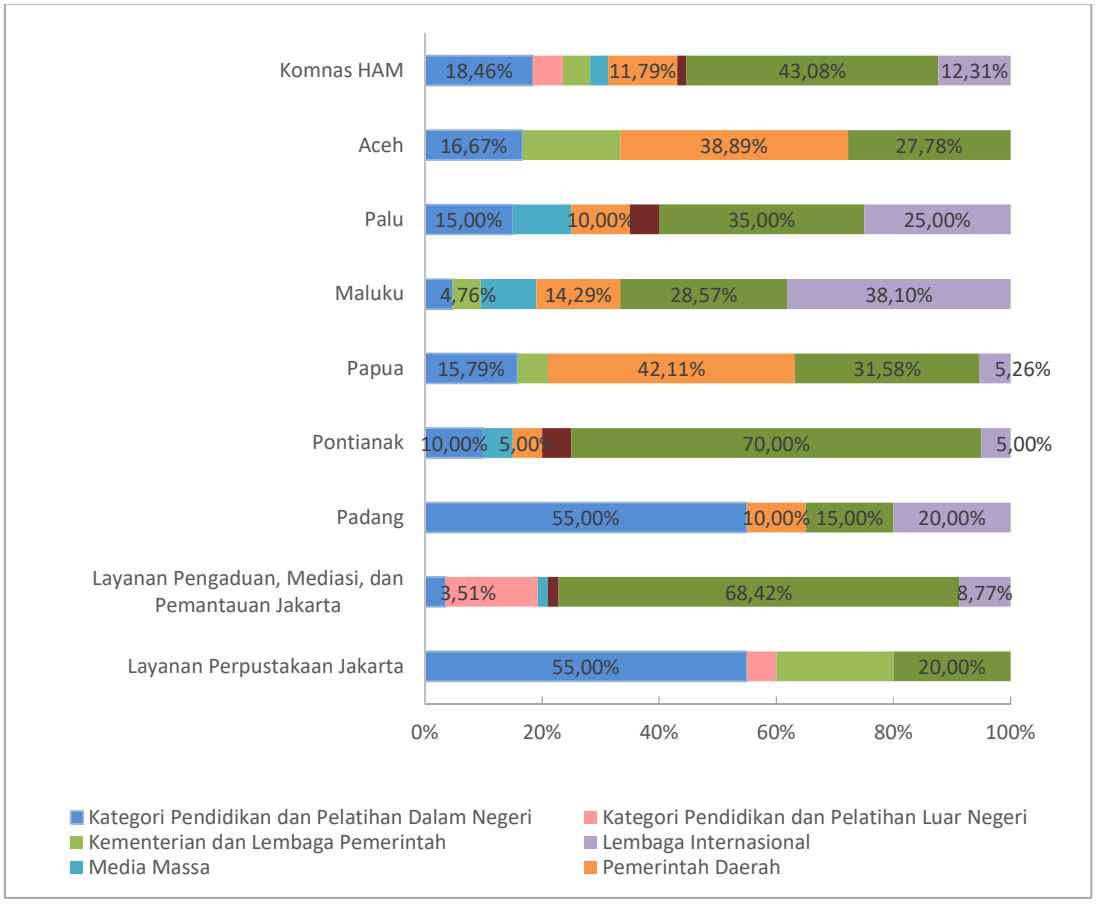


Tabel 6. Realisasi Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Pekerjaan Utama, 2018

Wilayah	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/TNI/ Polri	Pegawai BUMN/D	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	14	1	3	-	1	1	-	20
	70,00%	5,00%	15,00%	-	5,00%	5,00%	-	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	8	-	-	2	12	24	11	57
	14,04%	-	-	3,51%	21,05%	42,11%	19,30%	100,00%
3. Padang	-	-	7	-	1	8	4	20
	-	-	35,00%	-	5,00%	40,00%	20,00%	100,00%
4. Pontianak	1	2	1	-	1	14	1	20
	5,00%	10,00%	5,00%	-	5,00%	70,00%	5,00%	100,00%
5. Papua	2	1	4	1	8	2	1	19
	10,53%	5,26%	21,05%	5,26%	42,11%	10,53%	5,26%	100,00%
6. Maluku	1	-	4	-	5	4	7	21
	4,76%	-	19,05%	-	23,81%	19,05%	33,33%	100,00%
7. Palu	-	3	-	-	8	4	5	20
	-	15,00%	-	-	40,00%	20,00%	25,00%	100,00%
8. Aceh	-	-	11	1	3	3	-	18
	-	-	61,11%	5,56%	16,67%	16,67%	-	100,00%
Jumlah	26	7	30	4	39	60	29	195
	13,33%	3,59%	15,38%	2,05%	20,00%	30,77%	14,87%	100,00%

2.4. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama

Pengguna layanan Komnas HAM menurut kategori instansi/institusi tempat pekerjaan utama didominasi oleh pengguna layanan yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah yaitu sebesar 43,08 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan menurut kategori instansi/institusi tempat pekerjaan utama di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah pengguna layanan yang bekerja di kementerian dan lembaga pemerintah yaitu sebesar 70,00 persen dan berada di kantor perwakilan Pontianak. Sedangkan persentase terrendah adalah pengguna layanan yang bekerja di media massa yaitu sebesar 1,75 persen dan berada di layanan pengaduan, mediasi, dan pemantauan Jakarta.



Tabel 7. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2018

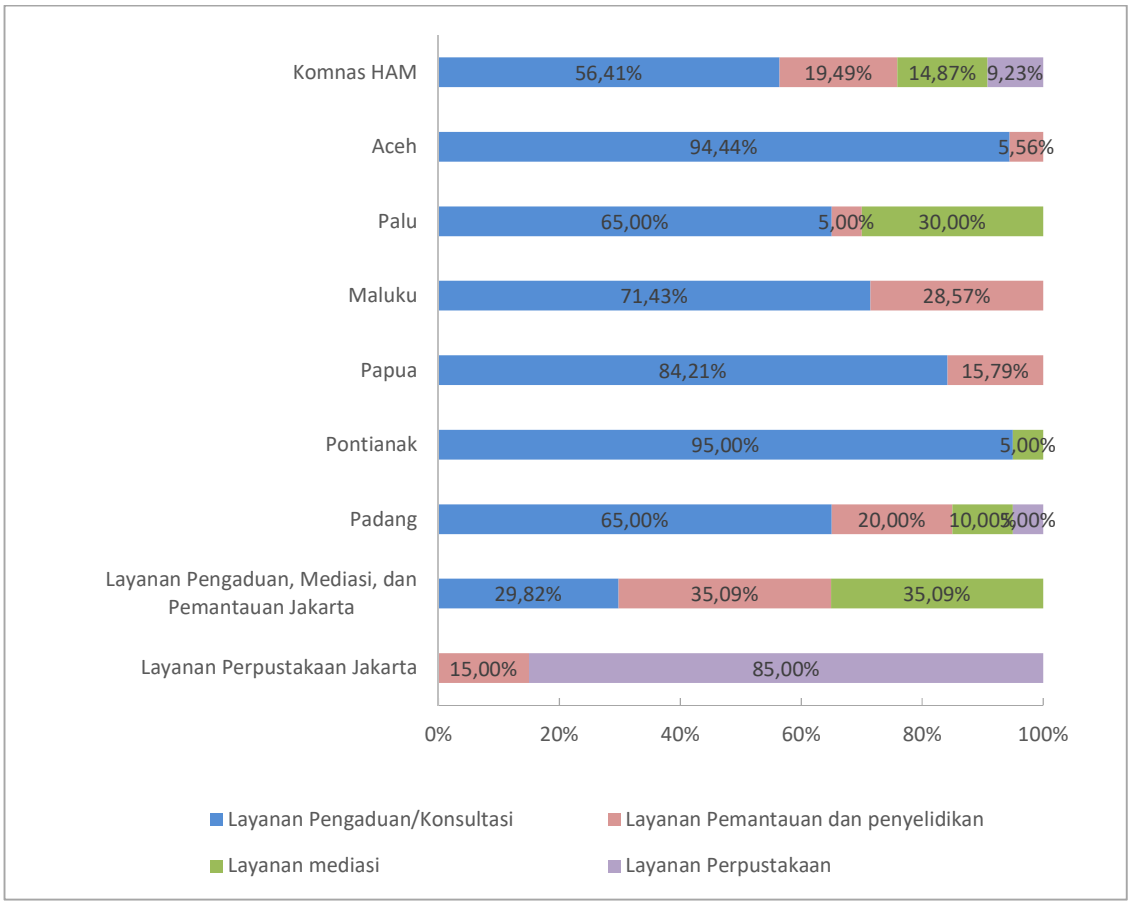
Wilayah	Kategori Pendidikan dan Pelatihan Dalam Negeri	Kategori Pendidikan dan Pelatihan Luar Negeri	Kementerian dan Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	11	1	4	-	0
	55,00%	5,00%	20,00%	-	-
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	2	9	-	-	1
	3,51%	15,79%	-	-	1,75%
3. Padang	11	-	-	-	-
	55,00%	-	-	-	-
4. Pontianak	2	-	-	-	1
	10,00%	-	-	-	5,00%
5. Papua	3	-	1	-	-
	15,79%	-	5,26%	-	-
6. Maluku	1	-	1	-	2
	4,76%	-	4,76%	-	9,52%
7. Palu	3	-	-	-	2
	15,00%	-	-	-	10,00%
8. Aceh	3	-	3	-	-
	16,67%	-	16,67%	-	-
Jumlah	36	10	9	-	6
	18,46%	5,13%	4,62%	-	3,08%

Tabel 8. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2018 (Lanjutan)

Wilayah	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	-	-	-	4	-	20
	-	-	-	20,00%	-	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	-	-	1	39	5	57
	-	-	1,75%	68,42%	8,77%	100,00%
3. Padang	2	-	-	3	4	20
	10,00%	-	-	15,00%	20,00%	100,00%
4. Pontianak	1	-	1	14	1	20
	5,00%	-	5,00%	70,00%	5,00%	100,00%
5. Papua	8	-	-	6	1	19
	42,11%	-	-	31,58%	5,26%	100,00%
6. Maluku	3	-	-	6	8	21
	14,29%	-	-	28,57%	38,10%	100,00%
7. Palu	2	-	1	7	5	20
	10,00%	-	5,00%	35,00%	25,00%	100,00%
8. Aceh	7	-	-	5	-	18
	38,89%	-	-	27,78%	-	100,00%
Jumlah	23	-	3	84	24	195
	11,79%	-	1,54%	43,08%	12,31%	100,00%

2.5. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Tujuan Kujungan

Pengguna layanan Komnas HAM menurut tujuan kujungan didominasi oleh pengguna layanan yang menggunakan layanan pengaduan yaitu sebesar 56,41 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan menurut tujuan kujungan di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, terlihat bahwa persentase tertinggi adalah pengguna layanan yang menggunakan layanan pengaduan yaitu sebesar 95,00 persen dan berada di kantor perwakilan Pontianak. Sedangkan persentase terendah adalah pengguna layanan yang menggunakan layanan pengaduan yaitu sebesar 5,00 persen dan berada di kantor perwakilan Padang.

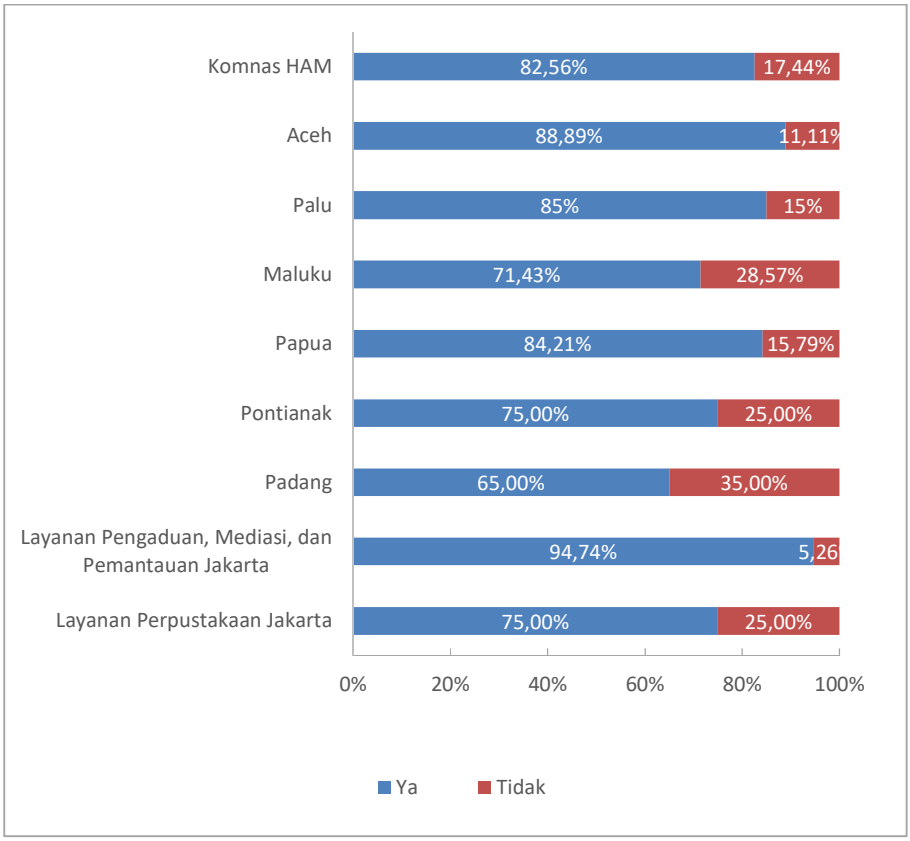


Tabel 9. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Tujuan Kunjungan, 2018

Wilayah	Tujuan Kunjungan				
	Layanan Pengaduan/ Konsultasi	Layanan Pemantauan dan Penyelidikan	Layanan Mediasi	Layanan Perpustakaan	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	-	3	-	17	20
	-	15,00%	-	85,00%	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	17	20	20	-	57
	29,82%	35,09%	35,09%	-	100,00%
3. Padang	13	4	2	1	20
	65,00%	20,00%	10,00%	5,00%	100,00%
4. Pontianak	19	-	1	-	20
	95,00%	-	5,00%	-	100,00%
5. Papua	16	3	-	-	19
	84,21%	15,79%	-	-	100,00%
6. Maluku	15	6	-	-	21
	71,43%	28,57%	-	-	100,00%
7. Palu	13	1	6	-	20
	65%	5%	30%	-	100%
8. Aceh	17	1	-	-	18
	94,44%	5,56%	-	-	100,00%
Jumlah	110	38	29	18	195
	56,41%	19,49%	14,87%	9,23%	100,00%

2.6. Segmentasi Pengguna Layanan menurut Kategori Komnas HAM sebagai tempat Pengaduan Utama

Pengguna layanan Komnas HAM yang menyatakan bahwa Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama sebesar 82,56 persen. Jika dilihat sebaran pengguna layanan yang menyatakan bahwa Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama di beberapa kantor perwakilan Komnas HAM, persentase tertinggi sebesar 94,74 persen dan berada di layanan pengaduan, mediasi, dan pemantauan Jakarta sebesar 85,00 persen.



Tabel 10. Jumlah dan Persentase Pengguna Layanan yang menyatakan bahwa Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama Menurut Wilayah, 2018

Wilayah	Komnas HAM sebagai tempat pengaduan utama		
	Ya	Tidak	Jumlah
1. Layanan Perpustakaan Jakarta	15	5	20
	75,00%	25,00%	100,00%
2. Layanan Pengaduan, Mediasi, dan Pemantauan Jakarta	54	3	57
	94,74%	5,26%	100,00%
3. Padang	13	7	20
	65,00%	35,00%	100,00%
4. Pontianak	15	5	20
	75,00%	25,00%	100,00%
5. Papua	16	3	19
	84,21%	15,79%	100,00%
6. Maluku	15	6	21
	71,43%	28,57%	100,00%
7. Palu	17	3	20
	85%	15%	100%
8. Aceh	16	2	18
	88,89%	11,11%	100,00%
Jumlah	161	34	195
	82,56%	17,44%	100,00%

BAB III

Bab III
Analisis Kepuasan Layanan

Pada bab ini, akan dibahas mengenai kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Komnas HAM secara umum menurut variabel atau atribut pelayanan. Unit analisis yang akan digunakan adalah pengguna layanan (orang).

Sebagaimana dijabarkan pada Bab 1, kegiatan SKM Komnas HAM dilaksanakan di tujuh kantor Komnas HAM, yaitu Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta dan enam Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Adapun pelayanan yang menjadi lokus SKM Komnas HAM adalah Layanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM serta Layanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi di Kantor Pusat dan Perwakilan Komnas HAM. Oleh karena itu, untuk menyatakan keberadaan pelayanan di Kantor Komnas HAM secara umum, perlu dilakukan *mapping* variabel atau atribut terhadap seluruh lokus pelayanan.

Berdasarkan hasil *mapping*, terdapat 22 variabel layanan perpustakaan serta 22 variabel layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan dan mediasi. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 11 dan Tabel 12. Variabel-variabel tersebut menjadi variabel analisis hasil SKM Komnas HAM dengan lokus pelayanan di masing-masing Kantor Komnas HAM.

Tabel 11. Variabel atau Atribut Pelayanan Perpustakaan pada Kantor Pusat KomnasHAM

	Variabel Pelayanan Perpustakaan
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan
4	Kejelasan petugas pelayanan perpustakaan (nama dan tanggung jawab)
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan perpustakaan
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan
7	Kemampuan petugas layanan perpustakaan baik dalam memberikan informasi mengenai buku/publikasi/jurnal
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan
9	Kepedulian petugas layanan perpustakaan terhadap keluhan
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan
12	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas.
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi

Variabel Pelayanan Perpustakaan	
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas
15	Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
19	Kemudahan komunikasi melalui email
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile
21	Kemudahan komunikasi melalui media sosial (facebook dan tweeter)
22	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan

Tabel 12. Variabel atau Atribut Pelayanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi

Variabel Pelayanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi	
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)

Variabel Pelayanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi	
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM

3.1 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta memiliki dua jenis layanan, Layanan tersebut adalah layanan perpustakaan dan layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan terhadap dua layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM pada masing-masing jenis layanan. Hasil SKM Komnas HAM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan. Adapun kepuasan pada masing-masing jenis layanan disajikan pada Tabel 13-15.

Tabel 13. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Layanan di Kantor Pusat Komnas HAM

Variabel Pelayanan		Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan	4,93	5,53	-0,60
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan	5,07	5,43	-0,37
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan	4,05	5,65	-1,60
4	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,08	5,45	-0,37
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5,00	5,49	-0,49
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5,03	5,44	-0,41
7	Kemampuan petugas baik dalam memberikan informasi mengenai layanan yang digunakan	5,12	5,53	-0,41
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5,13	5,55	-0,42
9	Kepedulian petugas layanan terhadap keluhan	5,16	5,59	-0,43
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan	4,93	5,44	-0,51
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan	4,96	5,35	-0,40
12	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas.	5,39	5,61	-0,22
13	Persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dipenuhi	5,12	5,53	-0,41

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan jelas	5,17	5,45	-0,28
15	Kenyamanan ruang pelayanan	5,07	5,37	-0,30
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan	5,31	5,39	-0,08
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	5,05	5,55	-0,50
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5,07	5,44	-0,37
19	Kemudahan komunikasi melalui email	4,94	5,29	-0,35
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4,83	5,24	-0,41
21	Kemudahan komunikasi melalui media sosial (facebook dan tweeter) pada pelayanan perpustakaan	4,75	5,00	-0,25
22	Ketersediaan sarana pengaduan	5,11	5,34	-0,23
23	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5,23	5,44	-0,21
24	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	5,14	5,50	-0,36
25	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,43	5,73	-0,30
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**84,05**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**5,04**	**Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,36**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 13, atribut ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan di Kantor Pusat Komnas HAM memiliki gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan paling besar, yaitu 1,60. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Ketersediaan buku tamu pada pelayanan merupakan atribut dengan gap paling kecil, yaitu 0,08. Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan di Kantor Pusat Komnas HAM secara umum tergambar pada IKM. IKM layanan di Kantor Pusat Komnas HAM hasil SKM Komnas HAM adalah 84,05. Dengan kata lain, pengguna layanan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan pada jenis layanan di Kantor Pusat Komnas HAM adalah memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau sangat memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

Tabel 14. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Layanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan	4,60	5,40	-0,80
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan	4,75	5,20	-0,45
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan	4,05	5,65	-1,60
4	Kejelasan petugas pelayanan perpustakaan (nama dan tanggung jawab)	4,85	5,05	-0,20
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan perpustakaan	5,10	5,25	-0,15
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	4,85	5,25	-0,40
7	Kemampuan petugas layanan perpustakaan baik dalam memberikan informasi mengenai buku/publikasi/jurnal	5,00	5,30	-0,30
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	4,95	5,25	-0,30
9	Kepedulian petugas layanan perpustakaan terhadap keluhan	4,90	5,30	-0,40
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan	4,80	5,30	-0,50
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan	4,85	5,25	-0,40
12	Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas.	4,95	5,50	-0,55
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi	4,75	5,55	-0,80
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas	4,70	5,35	-0,65
15	Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan	4,55	5,15	-0,60
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan	5,10	5,15	-0,05
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	5,05	5,55	-0,50
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5,00	5,65	-0,65
19	Kemudahan komunikasi melalui email	4,65	5,15	-0,50
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4,40	4,85	-0,45
21	Kemudahan komunikasi melalui media sosial (facebook dan tweeter)	4,75	5,00	-0,25
22	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan	4,75	5,20	-0,45
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**79,82**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**4,79**	**Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,19**	**Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 14, atribut ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan memiliki gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan paling besar, yaitu 1,60. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan merupakan atribut dengan gap paling kecil, yaitu 0,05. Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM secara umum tergambar pada IKM. IKM layanan perpustakaan hasil SKM Komnas HAM adalah 79,82. Dengan kata lain, pengguna layanan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan pada jenis layanan perpustakaan adalah memuaskan (baik menggunakan klasifikasi nilai IKM skala 6 maupun skala 4).

Tabel 15. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Layanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi di Kantor Pusat Komnas HAM

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	5,04	5,58	-0,54
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	5,17	5,51	-0,34
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,16	5,59	-0,43
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	4,96	5,56	-0,60
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5,09	5,50	-0,42
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5,17	5,61	-0,45
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5,19	5,65	-0,46
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5,24	5,68	-0,44
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	5,14	5,50	-0,36
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	4,97	5,49	-0,52
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,99	5,39	-0,40
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,53	5,64	-0,11
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	5,25	5,52	-0,28
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5,33	5,49	-0,15
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	5,24	5,44	-0,20
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	5,38	5,47	-0,09

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5,09	5,36	-0,27
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	5,03	5,34	-0,30
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4,97	5,37	-0,40
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,43	5,73	-0,30
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	5,23	5,39	-0,16
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5,23	5,44	-0,21
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**86,26**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**5,18**	**Sangat Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,45**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 15, atribut kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan pada pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi memiliki gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan paling besar, yaitu 0,60. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu merupakan atribut dengan gap paling kecil, yaitu 0,09. Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM secara umum tergambar pada IKM. IKM layanan perpustakaan hasil SKM Komnas HAM adalah 86,26. Dengan kata lain, pengguna layanan menganggap bahwa pelayanan yang diberikan pada jenis layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi adalah sangat memuaskan (baik menggunakan klasifikasi nilai IKM skala 6 maupun skala 4).

3.2 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Padang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Padang pada layanan tersebut. Hasil SKM Komnas HAM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 16.

Tabel 16. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	4,95	5,45	-0,50
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	4,85	5,40	-0,55
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,00	5,45	-0,45
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	4,70	5,45	-0,75
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4,85	5,45	-0,60
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5,05	5,55	-0,50
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5,10	5,60	-0,50
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5,05	5,55	-0,50
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	4,90	5,40	-0,50
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	4,65	5,30	-0,65
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,55	5,05	-0,50
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,30	5,35	-0,05
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	5,00	5,20	-0,20
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5,00	4,85	0,15
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	5,05	5,05	0,00
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,70	4,90	-0,20
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4,60	4,90	-0,30
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,65	4,70	-0,05
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4,90	5,10	-0,20
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,05	5,70	-0,65
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	5,05	5,25	-0,20
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	4,65	4,85	-0,20
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**81,61**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**4,90**	**Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,26**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 16, atribut kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan memiliki gap paling besar, yaitu 0,75. Artinya, pengguna layanan merasa bahwa atribut pelayanan tersebut sangat

penting dalam menunjang pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut dengan gap paling kecil dengan nilai gap sebesar 0,05 adalah:

1. Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengaduan
2. Kemudahan komunikasi melalui e-mail

Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang tergambar pada nilai IKM sebesar 81,61. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau sangat memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

3.3 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Pontianak dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Pontianak pada layanan tersebut. Hasil SKM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 17.

Tabel 17. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	3,65	5,45	-1,80
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	3,50	5,15	-1,65
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	3,90	5,00	-1,10
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	4,30	5,05	-0,75
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4,15	5,25	-1,10
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	3,55	5,45	-1,90
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	4,05	5,35	-1,30
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	4,05	5,35	-1,30

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	3,85	5,20	-1,35
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	3,80	5,30	-1,50
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,20	4,95	-0,75
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,10	4,40	0,70
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	4,65	5,25	-0,60
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	4,55	5,25	-0,70
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	4,35	4,75	-0,40
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,50	5,10	-0,60
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4,20	4,95	-0,75
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,25	4,80	-0,55
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4,40	5,20	-0,80
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	3,80	5,10	-1,30
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	4,45	5,00	-0,55
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	4,35	5,10	-0,75
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**69,22**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**4,15**	**Cukup Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**2,77**	**Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 17, atribut pelayanan kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan memiliki gap paling besar, yaitu 1,90. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus merupakan atribut dengan gap paling kecil, yaitu 0,40. Artinya atribut pelayanan tersebut sudah mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak tergambar pada nilai IKM sebesar 69,22. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah cukup memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

3.4 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua

Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Papua dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Papua pada layanan tersebut. Hasil SKM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 18.

Tabel 18. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	5,05	5,21	-0,16
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	5,00	5,26	-0,26
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,11	5,16	-0,05
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	4,68	4,95	-0,26
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4,74	5,00	-0,26
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	4,95	5,63	-0,68
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	4,95	5,37	-0,42
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	4,84	5,05	-0,21
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	4,84	4,79	0,05
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	4,63	5,16	-0,53
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,79	4,74	0,05
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,21	5,05	0,16
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	5,37	4,89	0,47
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5,05	4,58	0,47
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	4,84	5,11	-0,26
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,74	4,79	-0,05
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4,47	4,74	-0,26
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,53	4,47	0,05
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5,05	4,95	0,11

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,26	5,74	-0,47
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	4,79	4,95	-0,16
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	4,79	4,89	-0,11
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**81,68**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**4,90**	**Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,27**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 18, atribut pelayanan kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan memiliki gap paling besar, yaitu 0,68. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut yang memiliki gap paling kecil dengan nilai gap sebesar 0,05 adalah:

1. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
2. Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
3. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
4. Kemudahan komunikasi melalui e-mail
5. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus.

Artinya atribut pelayanan tersebut sudah mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua tergambar pada nilai IKM sebesar 81,68. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau sangat memuaskan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

3.5 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Maluku dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Maluku pada layanan tersebut. Hasil SKM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 19.

Tabel 19. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	5,10	5,86	-0,76
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	5,05	5,67	-0,62
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,24	5,57	-0,33
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5,38	5,38	0,00
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5,38	5,52	-0,14
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5,48	5,86	-0,38
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5,52	5,62	-0,10
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5,33	5,52	-0,19
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	5,14	5,48	-0,33
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	5,00	5,29	-0,29
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,90	5,33	-0,43
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,71	5,62	0,10
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	5,14	5,57	-0,43
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5,14	5,14	0,00
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	5,29	5,33	-0,05
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,90	5,10	-0,19
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4,81	5,19	-0,38
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,90	5,10	-0,19
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5,52	5,52	0,00
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,19	5,71	-0,52
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	4,95	5,33	-0,38
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5,05	5,10	-0,05
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**86,57**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**5,19**	**Sangat Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,46**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 19, atribut pelayanan kejelasan informasi prosedur penanganan kasus memiliki gap paling besar yaitu 0,76. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang

pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut dengan gap paling kecil dengan nilai gap sebesar 0,05 adalah:

1. Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus
2. Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM

Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku tergambar pada nilai IKM sebesar 86,57. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah sangat memuaskan (baik menggunakan klasifikasi nilai IKM skala 6 maupun skala 4).

3.6 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu

Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Palu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Palu pada layanan tersebut. Hasil SKM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 20.

Tabel 20. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	5,40	5,55	-0,15
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	5,35	5,50	-0,15
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5,50	5,45	0,05
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5,55	5,50	0,05
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5,35	5,40	-0,05
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5,20	5,05	0,15
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5,55	5,45	0,10
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5,40	5,80	-0,40
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	5,50	5,55	-0,05
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	5,35	5,60	-0,25
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	5,40	5,40	0,00
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,65	5,75	-0,10
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	5,55	5,50	0,05
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5,45	5,45	0,00
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	5,40	5,50	-0,10
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,75	4,70	0,05
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4,60	4,75	-0,15
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,65	4,40	0,25
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5,40	5,30	0,10
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,55	5,70	-0,15
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	5,45	5,50	-0,05
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	4,65	4,65	0,00
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**88,71**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**5,32**	**Sangat Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,55**	**Sangat Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 20, atribut kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu memiliki gap paling besar yaitu 0,40. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut dengan gap paling kecil dengan nilai gap sebesar 0,05 adalah:

1. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
2. Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas
3. Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
4. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
5. Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi
6. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu

Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu tergambar pada nilai IKM sebesar 88,71. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah sangat memuaskan (baik menggunakan klasifikasi nilai IKM skala 6 maupun skala 4).

3.7 Analisis Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh memiliki layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Kepuasan pengguna layanan pada layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM Aceh dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Penilaian kepuasan pengguna layanan dilakukan melalui SKM Komnas HAM Aceh pada layanan tersebut. Hasil SKM disajikan dalam bentuk IKM dan gap antara tingkat kepentingan dan kepuasan yang disajikan pada Tabel 21.

Tabel 21. Rata-Rata Tingkat Kepentingan, Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Gap, Kuadran, dan IKM Pelayanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus	4,56	5,19	-0,63
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus	4,63	5,19	-0,56
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	4,75	5,13	-0,38
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	4,56	5,13	-0,56
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	4,69	5,13	-0,44

	Variabel Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kepuasan	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Gap
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	4,81	5,38	-0,56
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	4,75	5,25	-0,50
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	4,81	5,19	-0,38
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus	4,75	5,13	-0,38
10	Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	4,56	5,06	-0,50
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus	4,44	4,94	-0,50
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5,31	5,25	0,06
13	Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi	4,81	5,06	-0,25
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	4,75	5,00	-0,25
15	Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus	4,81	5,19	-0,38
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4,88	4,94	-0,06
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5,06	5,31	-0,25
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4,88	5,13	-0,25
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5,00	5,19	-0,19
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5,00	5,25	-0,25
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	5,00	5,13	-0,13
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5,06	5,25	-0,19
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 25-100]	**80,24**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-6]	**4,81**	**Memuaskan**	
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [skala 1-4]	**3,21**	**Memuaskan**	

Berdasarkan Tabel 21, atribut kejelasan informasi prosedur penanganan kasus memiliki gap paling besar yaitu 0,63. Artinya, atribut pelayanan tersebut sangat penting dalam menunjang pelayanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh, namun belum dapat memenuhi kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, atribut dengan gap paling kecil dengan nilai gap sebesar 0,06 adalah:

1. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
2. Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu

Artinya atribut pelayanan tersebut sudah sangat mendekati harapan atau kepentingan pengguna layanan.

Adapun kepuasan pengguna layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh tergambar pada nilai IKM sebesar 80,24. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan adalah memuaskan (baik menggunakan klasifikasi nilai IKM skala 6 maupun skala 4).

BAB IV

Bab IV
Analisis Perilaku Anti Korupsi

Pada bab ini, akan dibahas mengenai persepsi anti korupsi pengguna layanan terhadap pelayanan di Komnas HAM secara umum menurut variabel atau atribut persepsi anti korupsi. Unit analisis yang akan digunakan adalah pengguna layanan (orang).

Sebagaimana dijabarkan pada Bab 1, kegiatan SKM Komnas HAM dilaksanakan di tujuh kantor Komnas HAM, yaitu Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta dan enam Kantor Perwakilan Komnas HAM di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Adapun pelayanan yang menjadi lokus SKM Komnas HAM adalah Layanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM serta Layanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi di Kantor Pusat dan Perwakilan Komnas HAM.

Penilaian persepsi anti korupsi dilakukan terhadap 12 variabel persepsi anti korupsi. Variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 22. Variabel-variabel tersebut menjadi variabel analisis hasil SKM Komnas HAM dengan lokus pelayanan di masing-masing Kantor Komnas HAM.

Tabel 22. Variabel atau Atribut Persepsi Anti Korupsi pada Tujuh Kantor KomnasHAM

	Variabel Persepsi Anti Korupsi
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan

4.1 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Pusat Komnas HAM

Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta memiliki dua jenis layanan, Layanan tersebut adalah layanan perpustakaan dan layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi. Persepsi perilaku

anti korupsi pengguna layanan terhadap dua layanan tersebut perlu diketahui sebagai bahan evaluasi bagi Komnas HAM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Penilaian perilaku anti korupsi berdasarkan persepsi pengguna data dilakukan melalui SKM Komnas HAM pada masing-masing jenis layanan. Hasil SKM Komnas HAM disajikan dalam bentuk IPAK. Adapun persepsi perilaku anti korupsi pada masing-masing jenis layanan disajikan pada Tabel 23-25

Tabel 23. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Layanan di Kantor Pusat Komnas HAM

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	4,70
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,39
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,54
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,79
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,83
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,62
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,52
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,68
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,39
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,64
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	4,76
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,27
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**85,05**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,10**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,40**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 23, IPAK layanan di Kantor Pusat Komnas HAM hasil SKM Komnas HAM adalah 85,05. Artinya, perilaku anti

korupsi telah diterapkan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau sangat diterapkan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

Tabel 24. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Layanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM

Variabel Persepsi Anti Korupsi		Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	3,40
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	3,55
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	3,70
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,00
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	3,80
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,30
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,35
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,50
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,80
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,60
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	4,15
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,35
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**74,54**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**4,47**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**2,98**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 24, IPAK layanan perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM hasil SKM Komnas HAM adalah 74,54. Artinya, perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 25. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Layanan Pengaduan, Pemantauan Penyelidikan, dan Mediasi di Kantor Pusat Komnas HAM

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	5,14
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,67
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,82
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,06
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,17
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,73
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,57
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,74
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,59
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,65
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	4,97
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,57
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**88,55**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,31**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,54**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 25, IPAK layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi di Kantor Pusat Komnas HAM hasil SKM Komnas HAM adalah 88,55. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

4.2 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 26, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang sebagai hasil SKM Komnas HAM adalah 87,39. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 26. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	4,25
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,95
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,05
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,55
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,50
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,50
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,60
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,65
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	5,35
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,40
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**87,39**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,24**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,50**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

4.3 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 27, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak sebagai hasil SKM Komnas HAM adalah 83,06. Artinya, perilaku anti korupsi telah diterapkan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 6) atau sangat diterapkan (jika klasifikasi nilai IKM menggunakan skala 4).

Tabel 27. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	4,60
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,65
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,80
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,85
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,90
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,45
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,35
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,35
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,85
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,25
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	4,80
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,90
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**83,06**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**4,98**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,32**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

4.4 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 28, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua hasil SKM Komnas HAM adalah 88,33. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 28. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua.

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	4,37
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,47
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,63
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,32
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,68
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,84
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,84
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,68
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,74
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	5,16
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,74
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**88,33**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,30**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,53**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

4.5 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 29, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku sebagai hasil SKM Komnas HAM adalah 89,52. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 29. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	4,90
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,95
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,86
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,71
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,76
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,90
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,76
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,76
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	5,29
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,48
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**89,52**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,37**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,58**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

4.6 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 30, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu sebagai hasil SKM Komnas HAM adalah 92,94. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 30. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	5,20
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,00
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,35
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,60
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	5,50
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,80
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	5,80
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,85
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,65
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,85
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	5,60
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	5,65
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**92,94**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**5,58**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,72**
		Perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan

4.7 Analisis Perilaku Anti Korupsi Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

Persepsi anti korupsi dari pengguna layanan digambarkan melalui IPAK. Berdasarkan Tabel 31, IPAK layanan di Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu sebagai hasil SKM Komnas HAM adalah 92,94. Artinya, perilaku anti korupsi telah diterapkan pada layanan tersebut (baik menggunakan klasifikasi nilai IPAK skala 6 maupun skala 4).

Tabel 31. Rata-Rata Penilaian Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi di Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

	Variabel Persepsi Anti Korupsi	Rata-Rata Kualitas Pelayanan
1	Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas	3,83
2	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,11
3	Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,33
4	Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,44
5	Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan	4,39
6	Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan	5,22
7	Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan	4,89
8	Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan	5,00
9	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,94
10	Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan	5,00
11	Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan	4,78
12	Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan	4,94
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 25-100]	**77,79**
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-6]	**4,67**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) [skala 1-4]	**3,11**
		Perilaku anti korupsi diterapkan dalam pelayanan

BAB V

Bab V
Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan

Rekomendasi perbaikan untuk kepuasan pelayanan disajikan dalam analisis kuadran yang memetakan nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelayanan dalam empat kuadran, terdiri dari:

1. Kuadran pertama (kuadran A), "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*).
2. Kuadran kedua (kuadran B), "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*).
3. Kuadran ketiga (kuadran C), "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*).
4. Kuadran keempat (kuadran D), "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*).

Rekomendasi perbaikan dibedakan menurut tujuh kantor Komnas HAM yang melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

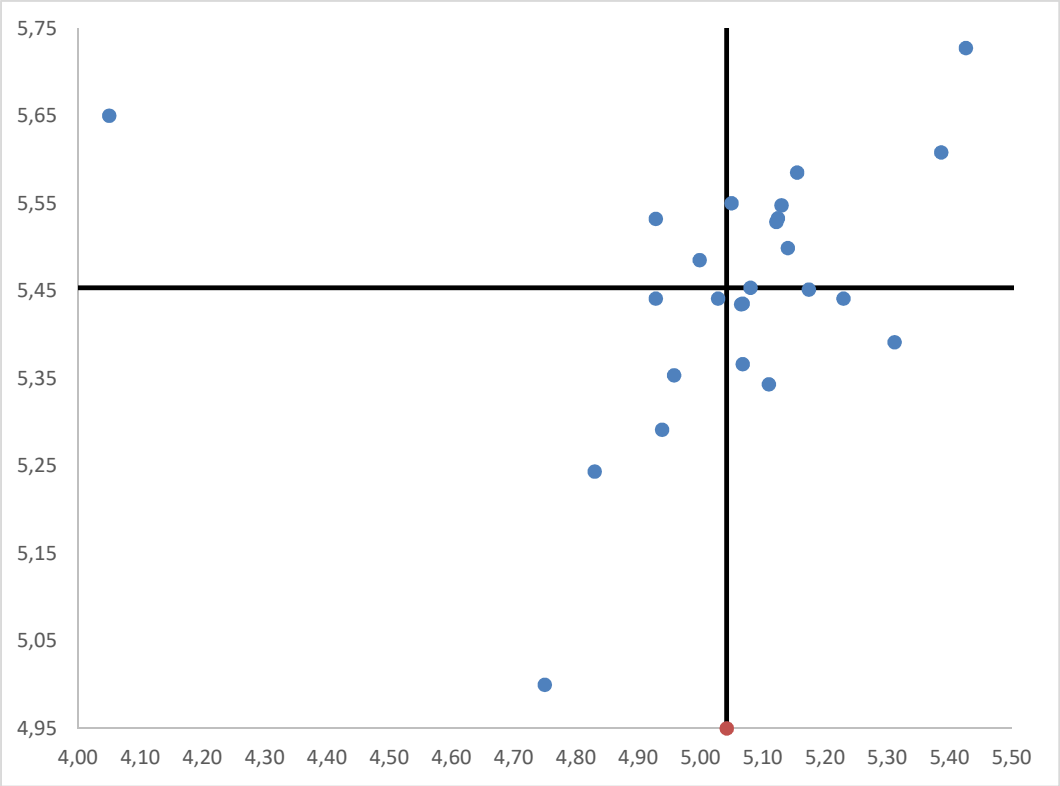
6.1. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

Berkaitan dengan kepuasan terhadap **pelayanan di kantor Komnas HAM,** variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan
2. No 3. Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan
3. No 5. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 6. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
2. No 10. Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan
3. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan
4. No 19. Kemudahan komunikasi melalui email
5. No 20. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile
6. No 21. Kemudahan komunikasi melalui media sosial (facebook dan tweeter) pada pelayanan perpustakaan

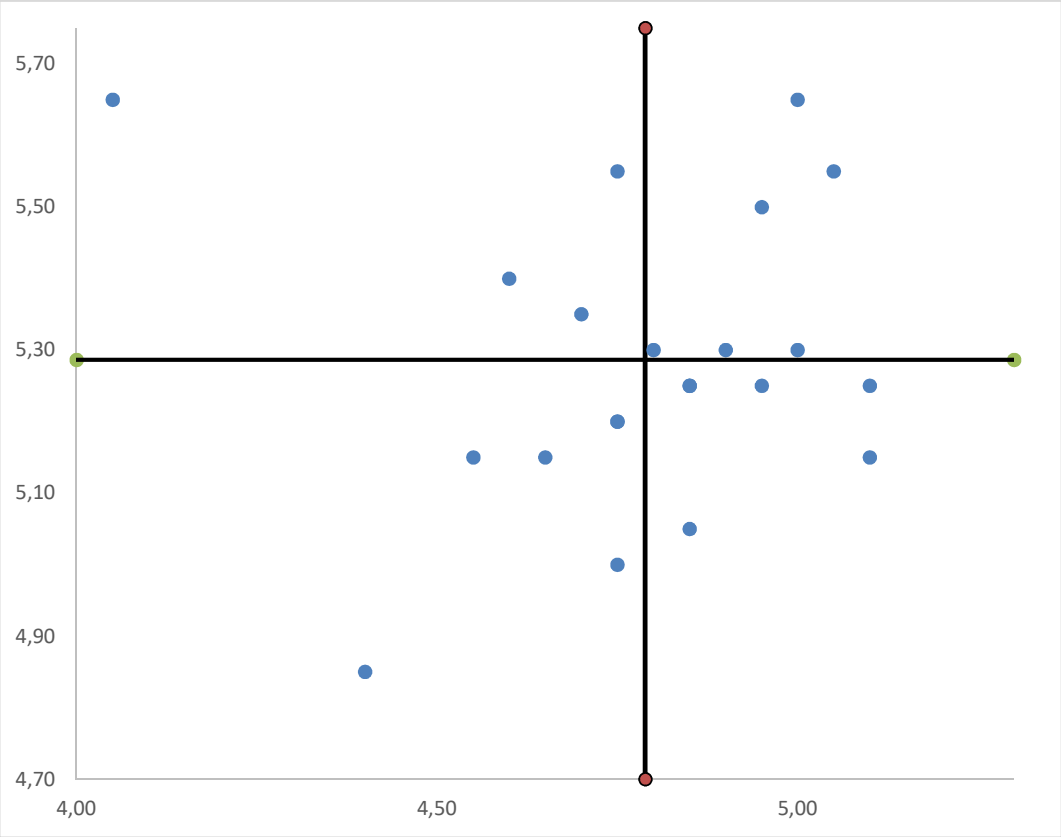


Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada **unit layanan perpustakaan** di kantor Komnas HAM, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variable pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan
2. No 3. Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan
3. No 13. Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi
4. No 14. Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 2. Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan
2. No 15. Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan
3. No 19. Kemudahan komunikasi melalui email
4. No 20. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile
5. No 21. Kemudahan komunikasi melalui media sosial (facebook dan tweeter)
6. No 22. Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan

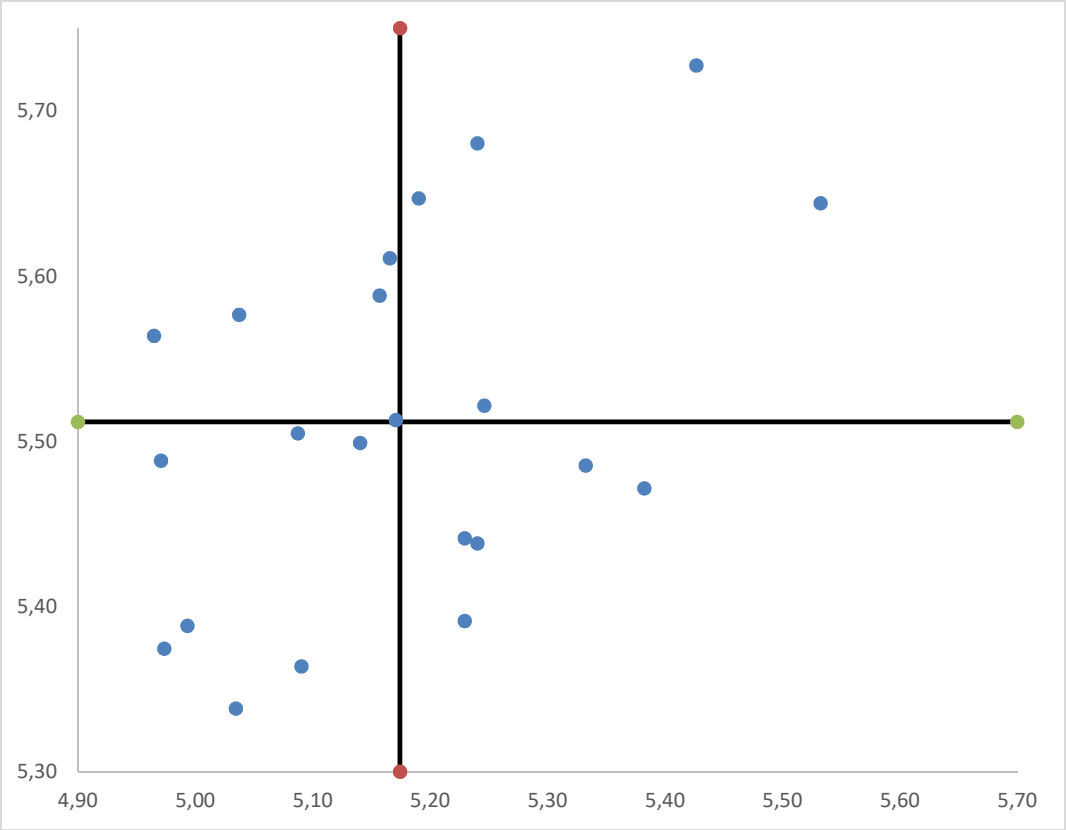


Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada **unit layanan pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi** di kantor Komnas HAM, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus
2. No 2. Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus
3. No 3. Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
4. No 4. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
5. No 6. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 5. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
2. No 9. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
3. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
4. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
5. No 17. Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
6. No 18. Kemudahan komunikasi melalui e-mail
7. No 19. Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile



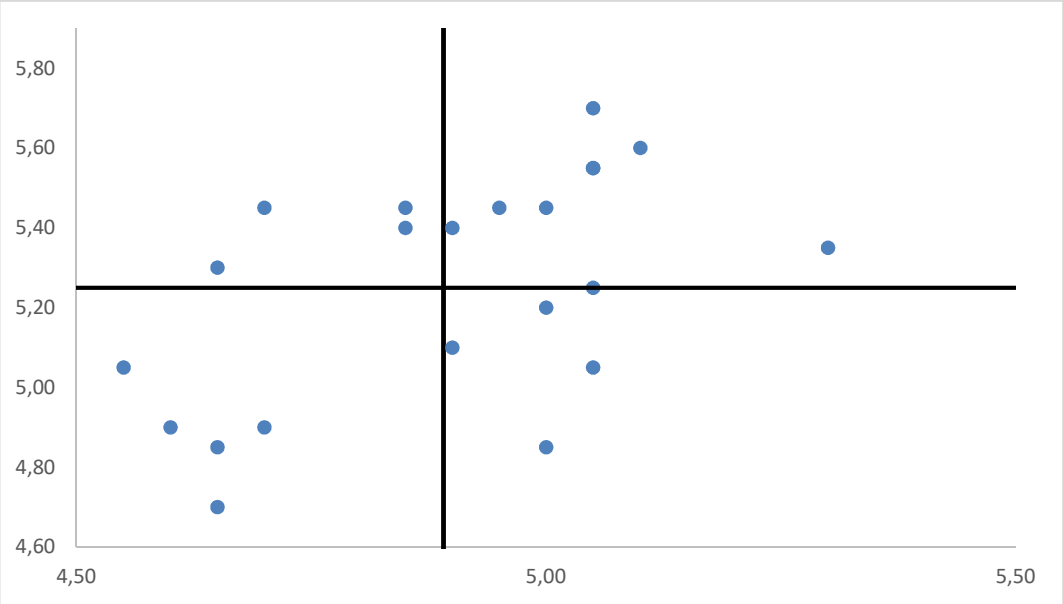
6.2. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Padang, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 2. Kejelasan alur dari prosedur penanganan
2. No 4. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
3. No 5. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
4. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
2. No 16. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
3. No 17. Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
4. No 18. Kemudahan komunikasi melalui e-mail
5. No 22. Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM



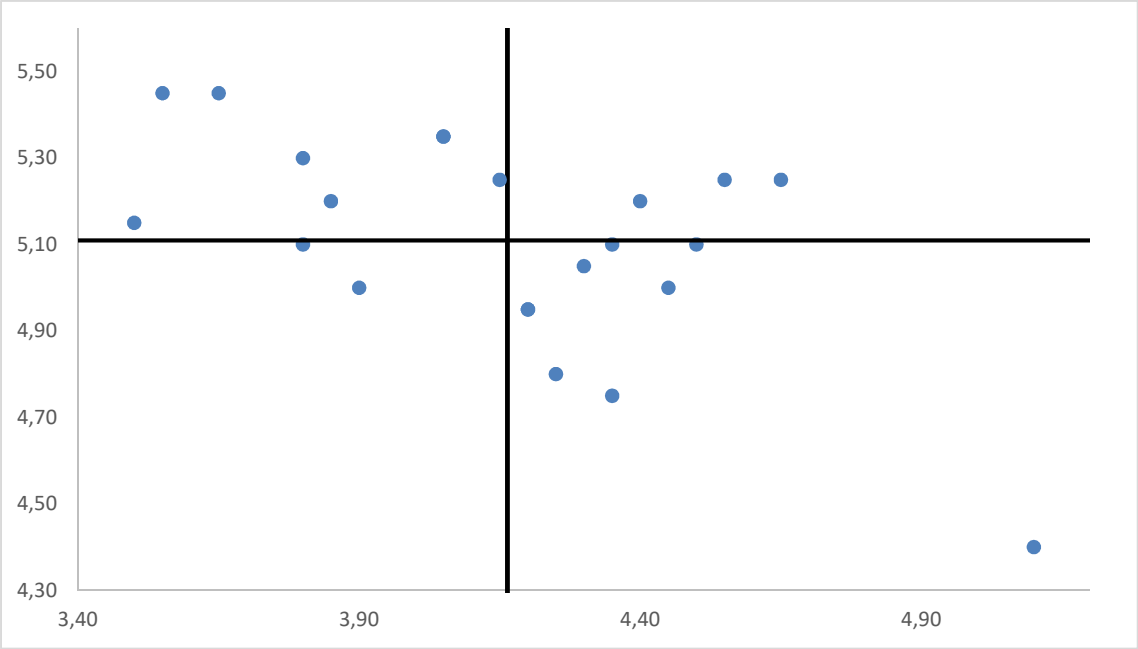
5.3. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Pontianak, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus
2. No 2. Kejelasan alur dari prosedur penanganan kasus
3. No 5. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
4. No 6. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan
5. No 7. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
6. No 8. Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu
7. No 9. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
8. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 3. Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
2. No 20. Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenuhi keadilan/sesuai keluhan)



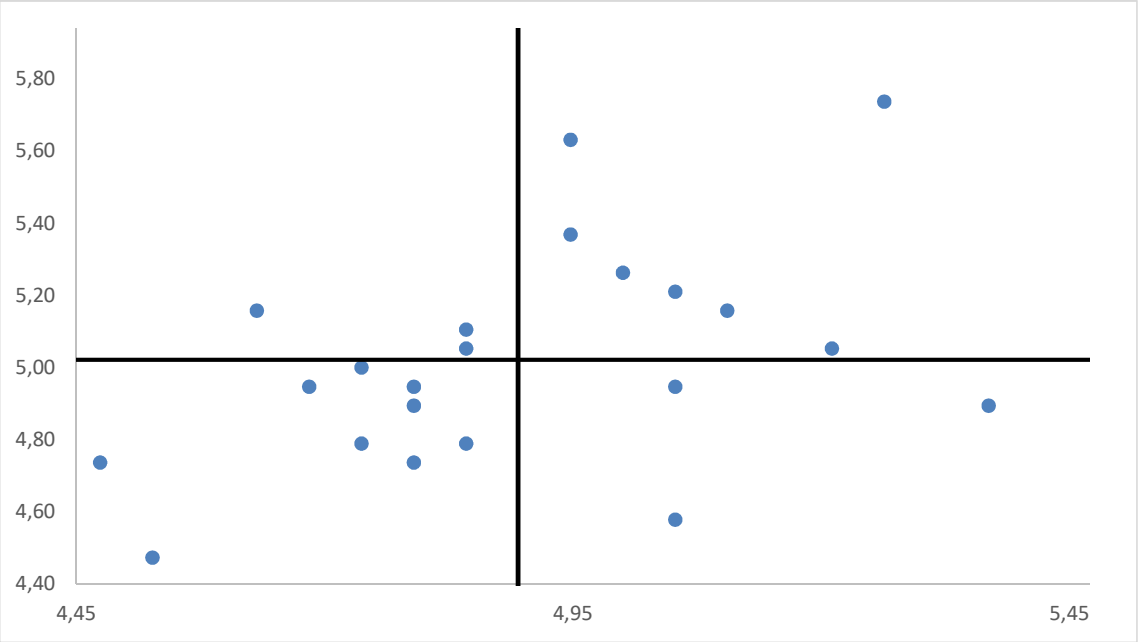
5.4. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Papua

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Papua, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 8. Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu
2. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
3. No 15. Kenyamanan ruang pelayanan penanganan kasus

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 4. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
2. No 5. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
3. No 9. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
4. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
5. No 16. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
6. No 17. Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
7. No 18. Kemudahan komunikasi melalui e-mail
8. No 21. Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas
9. No 22. Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM



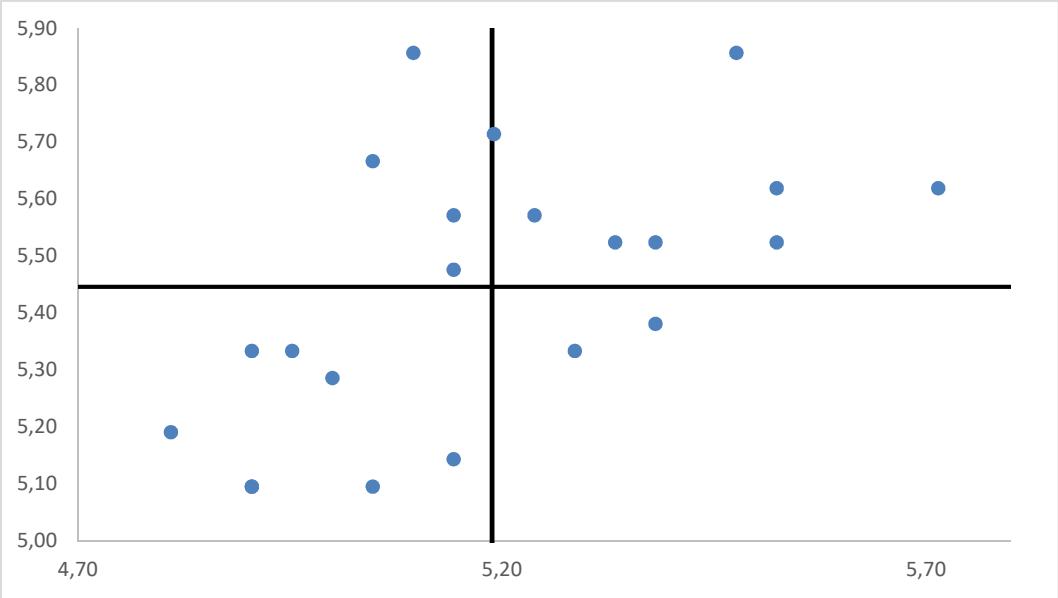
5.5. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Maluku, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus
2. No 2. Kejelasan alur dari prosedur penanganan
3. No 9. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
4. No 13. Persyaratan pelayanan penanganan kasus mudah dipahami dan dipenuhi

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

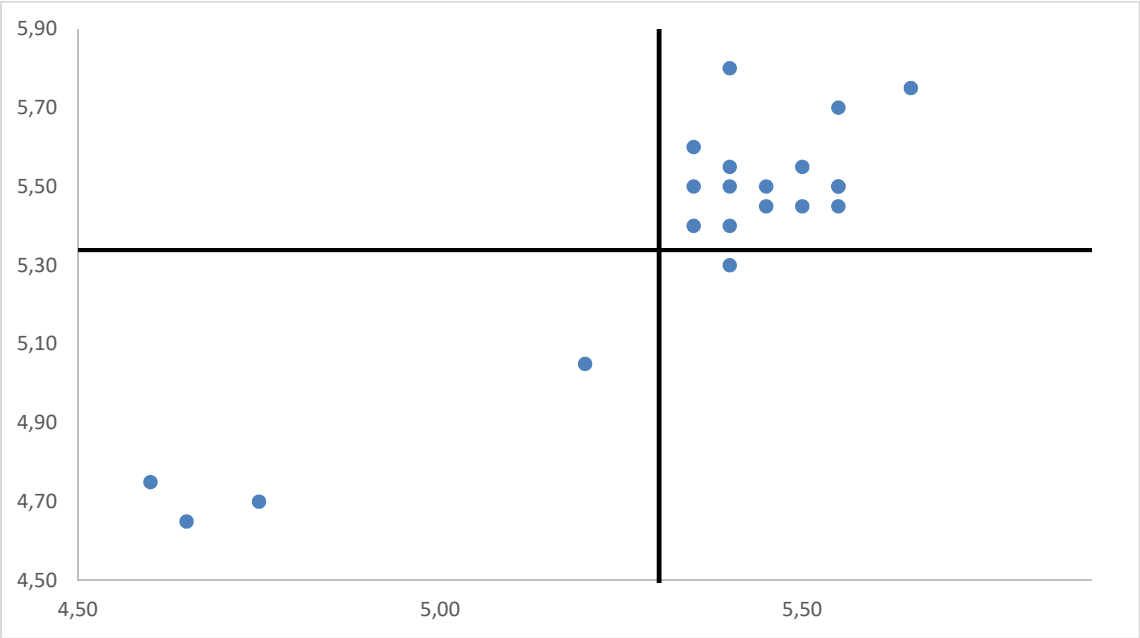
1. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
2. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
3. No 14. Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas
4. No 16. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
5. No 17. Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
6. No 18. Kemudahan komunikasi melalui e-mail
7. No 21. Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas
8. No 22. Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM



5.6. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Palu

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Palu, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan, yaitu:

1. No 6. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan
2. No 16. Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu
3. No 17. Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
4. No 22. Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM



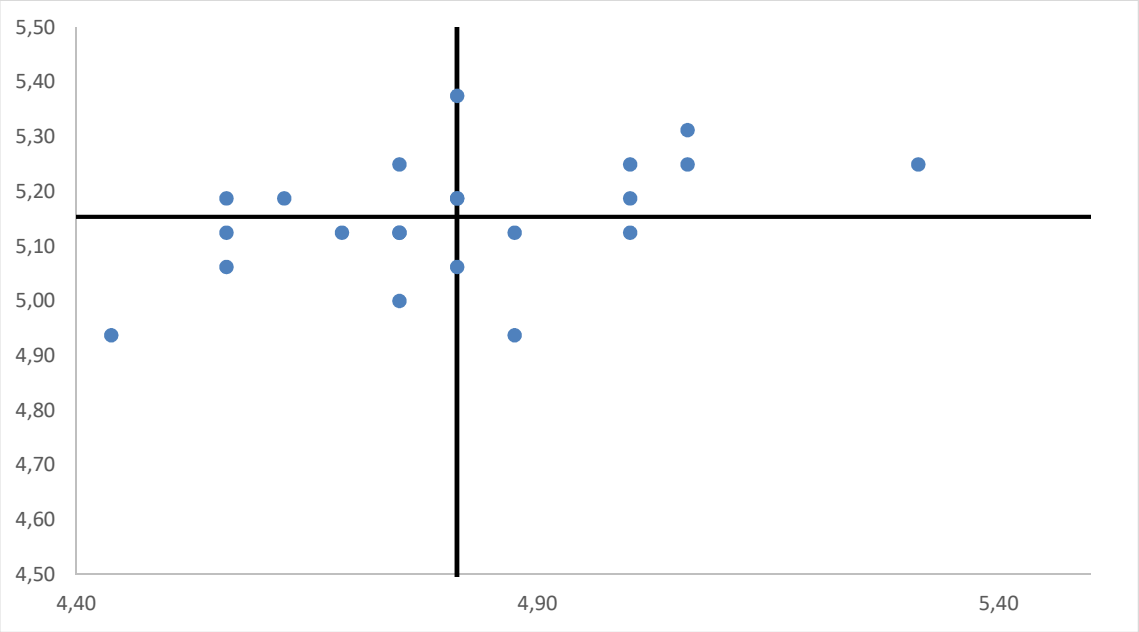
5.7. Rekomendasi Perbaikan Kepuasan Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan pada unit layanan kantor perwakilan Komnas HAM Aceh, variabel pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran A dan C perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel pada kuadran A menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu:

1. No 1. Kejelasan informasi prosedur penanganan kasus
2. No 2. Kejelasan alur dari prosedur penanganan
3. No 7. Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan

Variabel pada kuadran C menjadi prioritas perbaikan berikutnya, yaitu:

1. No 3. Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)
2. No 4. Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan
3. No 5. Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan
4. No 9. Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan kasus
5. No 10. Penanganan kasus sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
6. No 11. Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan penanganan kasus
7. No 14. Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas



BAB VI

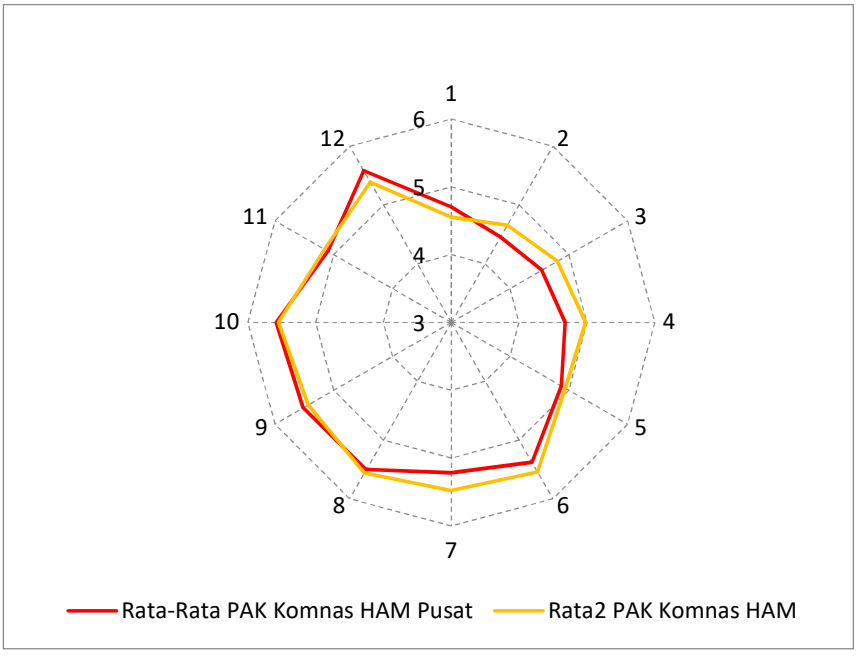
Bab VI
Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi

Rekomendasi perbaikan untuk perilaku anti korupsi disajikan dalam analisis spider chart yang memuat nilai perilaku anti korupsi satu unit layanan dibandingkan dengan nilai rata-rata perilaku anti korupsi dari tujuh kantor Komnas HAM yang melakukan survei kepuasan masyarakat. Rekomendasi perbaikan dibedakan menurut tujuh kantor Komnas HAM yang melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

6.1. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Pusat Komnas HAM

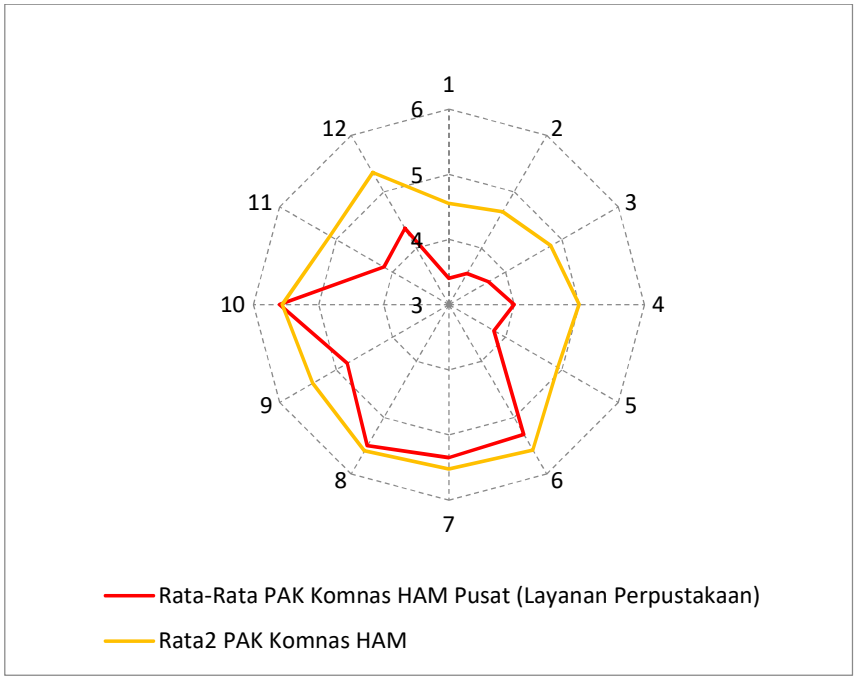
Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada **unit layanan di kantor Komnas HAM**, terlihat bahwa hampir semua variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No. 2. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
2. No. 3. Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan



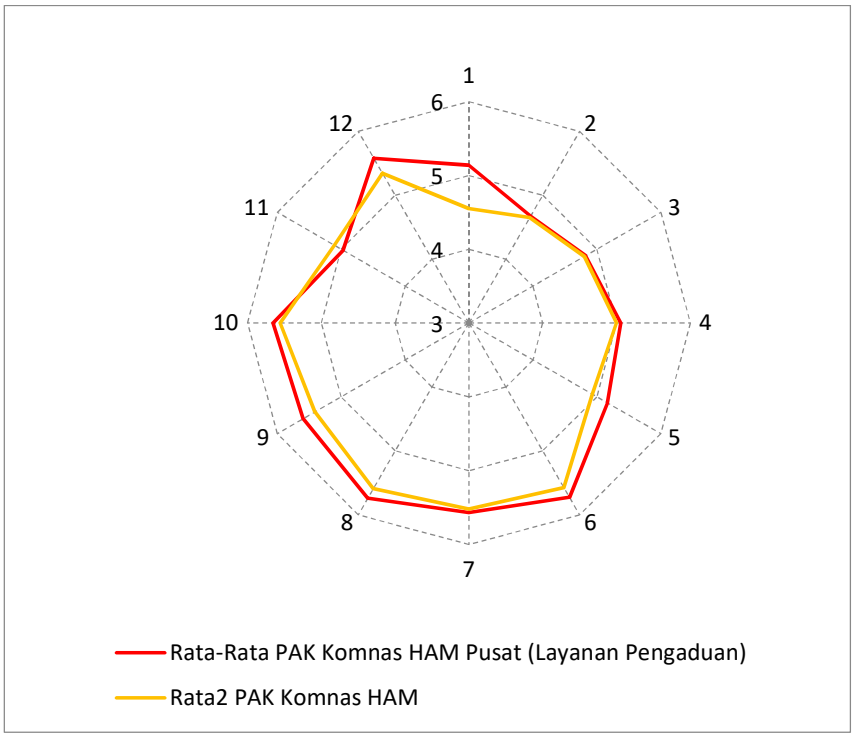
Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada **unit layanan perpustakaan** di kantor Komnas HAM, terlihat bahwa hampir semua variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No. 1. Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas
2. No.5. Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
3. No.3. Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
4. No.2. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
5. No.4. Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
6. No.12. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
7. No.11. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan
8. No.9. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
9. No.6. Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan
10. No.7. Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan
11. No.8. Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan



Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada **unit layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi** di kantor Komnas HAM, terlihat bahwa hampir semua variabel perilaku

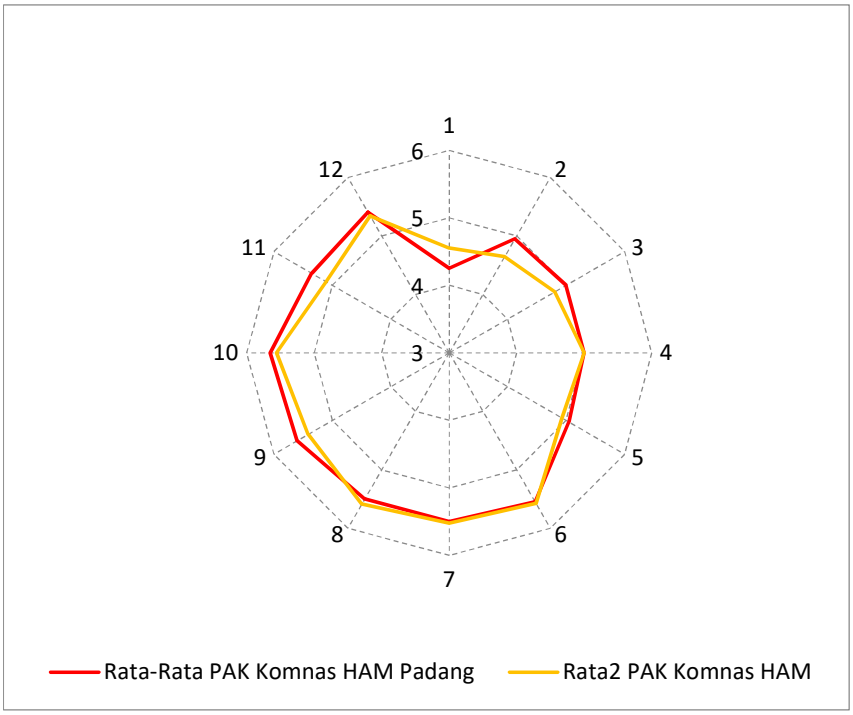
anti korupsi berada diatas rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan hanya pada variabel no. 11 yaitu petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan.



6.2. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Padang

Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada unit layanan kantor perwakilan komnas HAM Padang, terlihat bahwa beberapa variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No. 1. Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas
2. No. 8. Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan
3. No. 6. Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan
4. No. 7. Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan
5. No. 4. Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan

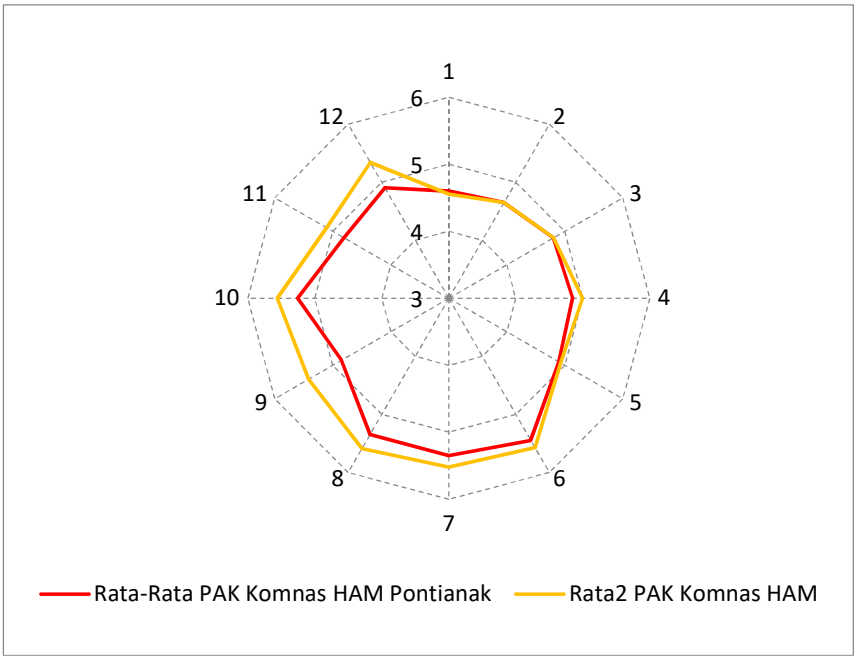


6.3. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Pontianak

Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada unit layanan kantor perwakilan komnas HAM Pontianak, terlihat bahwa beberapa variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No. 9. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
2. No.12. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
3. No.10. Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan
4. No.11. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan
5. No.8. Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan
6. No.7. Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan
7. No.4. Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
8. No.6. Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan
9. No.5. Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan

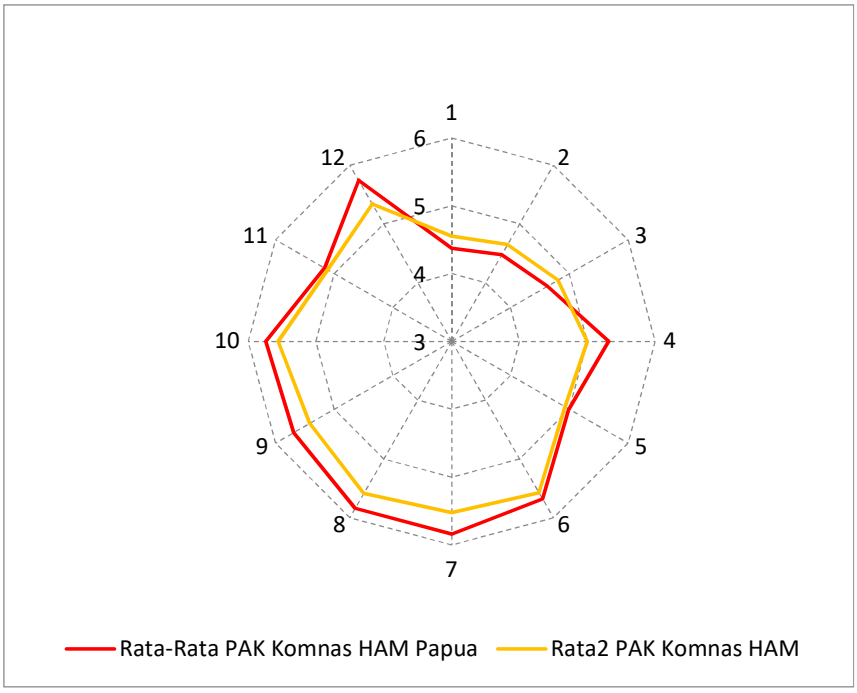
10. No.3. Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan



6.4. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Papua

Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada unit layanan kantor perwakilan komnas HAM Papua, terlihat bahwa beberapa variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

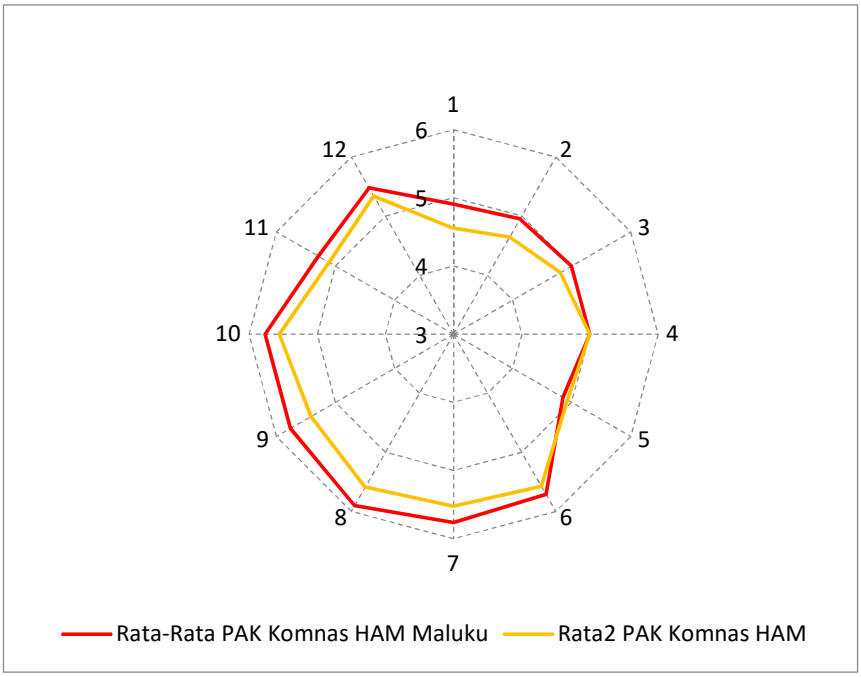
1. No. 1. Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas
2. No. 3. Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
3. No. 2. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan



6.5. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Maluku

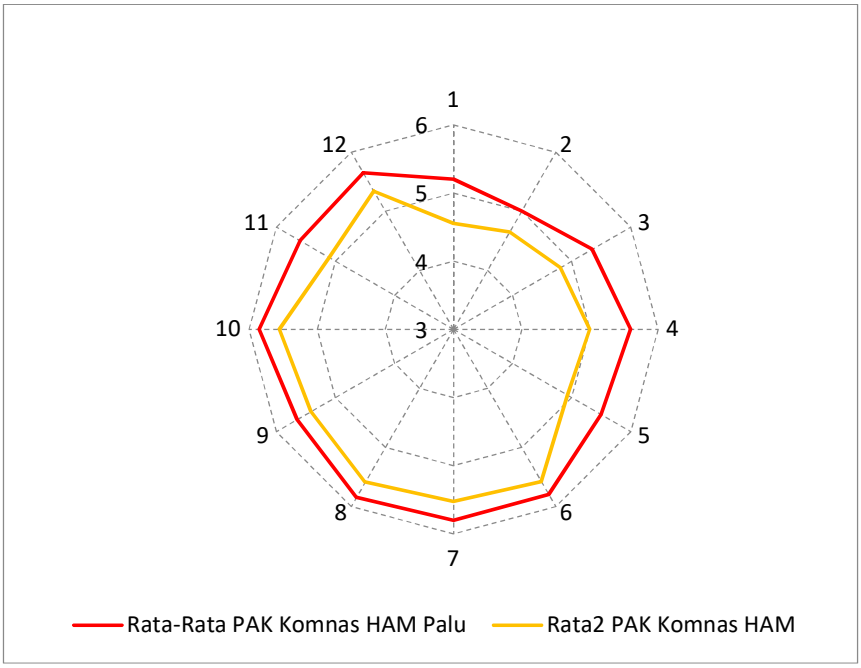
Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada unit layanan kantor perwakilan komnas HAM Maluku, terlihat bahwa beberapa variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No.5. Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
2. No. 4. Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan



6.6. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan KomnasHAM Palu

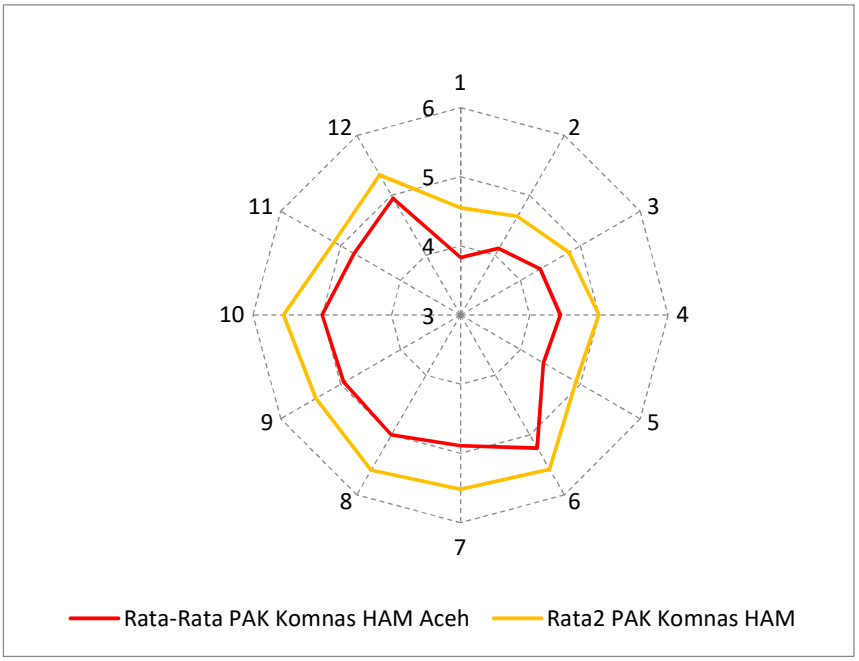
Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada unit layanan kantor perwakilan komnas HAM Palu, terlihat bahwa tidak ada variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan tidak ada namun perlu dipertahankan kinerja berkaitan dengan perilaku anti korupsi.



6.7. Rekomendasi Perbaikan Perilaku Anti Korupsi Layanan Kantor Perwakilan Komnas HAM Aceh

Berdasarkan gambar perilaku anti korupsi pada kantor perwakilan Komnas HAM Aceh, terlihat bahwa semua variabel perilaku anti korupsi berada dibawah rata-rata nilai perilaku anti korupsi seluruh kantor Komnas HAM yang dinilai dengan SKM. Rekomendasi perbaikan berdasarkan urutan nilai gap terbesar, sebagai berikut:

1. No. 1. Alur dari prosedur pelayanan tidak jelas sehingga berpotensi adanya perilaku korupsi dari petugas
2. No. 7. Pengguna layanan membayar biaya pelayanan tidak sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan secara tertulis oleh penyelenggara layanan
3. No. 8. Petugas meminta imbalan berupa uang/barang atas pelayanan yang diberikan
4. No. 4. Petugas menerima tawaran pelayanan dari pengguna layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
5. No. 10. Petugas membeda-bedakan perlakuan antar pengguna layanan ketika memberikan pelayanan
6. No. 5. Petugas memberikan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
7. No. 2. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
8. No. 3. Petugas menawarkan pelayanan selain yang ditetapkan pada prosedur pelayanan
9. No. 9. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
10. No. 12. Petugas menerima hadiah/barang dari pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan
11. No. 6. Petugas melakukan tindakan percaloan dalam memberikan pelayanan
12. No. 11. Petugas memberikan informasi bahwa ada layanan selain yang ditetapkan


1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
3
4
5
6
Rata-Rata PAK Komnas HAM Aceh
Rata2 PAK Komnas HAM