

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KOMNAS HAM 2017

KOMNAS HAM
2018

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".

Untuk memenuhi tujuan RB, yaitu; (i) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dan (ii) meningkatnya 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.

Guna mengevaluasi kualitas pelayanan publik, dalam hal ini **pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi**, 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 Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komnas HAM 2017 diharapkan dapat memberikan output bahan rekomendasi bagi Komnas HAM dalam menilai kinerja pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, yang menjadi lokus survei.

Semoga kegiatan survei SKM Komnas HAM menjadi manfaat untuk kita semua.

Jakarta, November 2017

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM)

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 pengaduan 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 pada akhirnya, kepuasan masyarakat dapat

diwujudkan. Survei tersebut dikemas dalam Survei Kepuasan Masyarakat Komnas HAM.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Komnas HAM adalah survei yang dilakukan dan dirancang 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 dan dilakukan di Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang melandasi 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 mengenai pelayanan publik.

Hasil SKM Komnas HAM dapat dimanfaatkan oleh Kantor Pusat Komnas HAM dan 6 (enam) kantor perwakilan Komnas HAM di daerah untuk mengidentifikasi beberapa isu antara lain: (1) Segmentasi pelayanan di Komnas HAM, (2) Jenis layanan pengaduan, (3) Tingkat kepuasan layanan, (4) Persepsi anti korupsi dan (4) Prioritas peningkatan pelayanan.

1.4 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil SKM Komnas HAM 2017 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.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data survei SKM Komnas HAM 2017 dilakukan pada bulan Juni-September 2017. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung (*on the spot*) terhadap responden.

Responden pada survei SKM Komnas HAM 2017 adalah reponden yang menerima layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, serta responden yang menerima layanan perpustakaan di Komnas HAM.

1.5.2 Metode Analisis

Hasil survei SKM Komnas HAM 2017 dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data hasil survei SKM Komnas HAM 2017 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 2017 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memaHAMi baik profil pengguna layanan maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

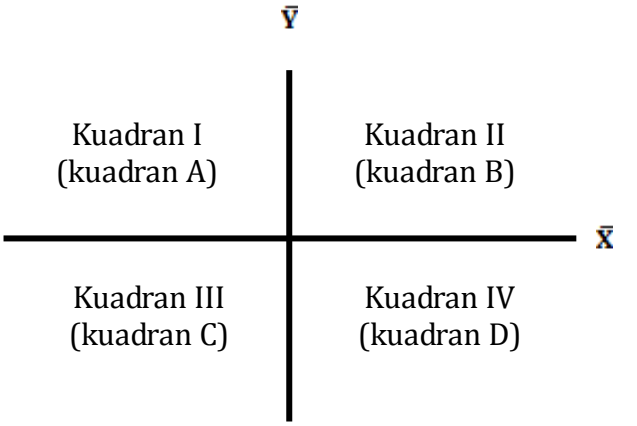
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

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 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan $\overline{Y}$ dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan $\overline{X}$.



Gambar 1.1. Kuadran Cartesius

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 ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, serta layanan perpustakaan. IKM merupakan proksi untuk indeks kepuasan layanan. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung dengan menggunakan IKM yaitu kualitas pelayanan. **Penghitungan IKM dilakukan terhadap 22 variabel untuk pemantauan, 21 variabel untuk perpustakaan, dan 10 variabel untuk persepsi anti korupsi**. Penilaian pengguna layanan terhadap unit pelayanan menggunakan skala *likert* 1 sampai 6, namun juga dikonversikan ke skala *likert* 1 sampai 4.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{h}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke-*i*

B_i = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

$\bar{k}_i$ = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke-*i*

B_i = penimbang atribut faktor ke-*i*

Indeks Kepuasan Masayarakt (IKM) dihitung dengan rumus:

$$IKM = \frac{IK}{IH}$$

Penghitungan IKM menghasilkan nilai 1 sampai 6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM_k = \frac{IKM}{\textit{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100$$

$$IKM_k = \frac{IKM}{6} \times 100$$

dengan:

IKM = nilai IKM yang sebelum dikonversi

IKM_k = nilai IKM yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKM menjadi IKM_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKM_k akan disebut sebagai IKM.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.83	16.67 - 30.56	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.84 - 2.67	30.57 - 44.44	Tidak Memuaskan
3	2.68 - 3.50	44.45 - 58.33	Kurang Memuaskan
4	3.51 - 4.33	58.34 - 72.22	Cukup Memuaskan
5	4.34 - 5.17	72.23 - 86.11	Memuaskan
6	5.18 - 6.00	86.12 - 100.00	Sangat Memuaskan

Untuk konversi dari *likert* 1 sampai 6 menjadi *likert* 1 sampai 4 adalah nilai persepsi 2 dan 3 pada *likert 6* digabungkan mejadi nilai persepsi 2 pada *likert 4*, dan nilai persepsi 4 dan 5 pada *likert 6* digabungkan menjadi nilai persepsi 3 pada *likert 4*, serta nilai persepsi 6 pada *likert 6* dikonversikan menjadi nilai persepsi 4 pada *likert 4.*

Hasil konversi nilai IKM menjadi IKM_k pada skala *likert 4* dapat dilihat pada Tabel 1.2. Pada pembahasan selanjutnya, IKM_k akan disebut sebagai IKM.

Tabel 1.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.75	16.67 - 37.50	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.76 - 2.50	37.51 - 58.33	Tidak Memuaskan
3	2.51 - 3.25	58.34 - 79.17	Memuaskan
4	3.26 - 4.00	79.18 - 100.00	Sangat Memuaskan

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Survei SKM Komnas HAM 2017 dilaksanakan di Kantor Komnas HAM di Jakarta, Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Pelaksanaan kegiatan survei SKM Komnas HAM secara keseluruhan berjalan dengan baik, dengan realisasi pengumpulan data sebanyak 148 responden, yaitu Kantor Komnas HAM Jakarta sebanyak 22 responden, Padang 20 responden, Pontianak 36 responden, Papua 12 responden, Maluku 19 responden, Palu 20 responden, dan Aceh 19 responden.

Bab II. Segmentasi Pengguna Layanan

Pada bab ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna layanan menurut karakteristik. Dalam survei SKM Komnas HAM 2017, karakteristik pengguna layanan dibagi menjadi empat, yaitu jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan instansi/institusi tempat pekerjaan utama.

Tabel-tabel segmentasi pengguna layanan di Kantor Pusat Komnas HAM dan 6 (enam) kantor perwakilan di daerah, yaitu Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Realisasi Pengguna Layanan Menurut wilayah dan Jenis Kelamin, 2017

Wilayah	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1. Jakarta	14	8	22
2. Padang	11	9	20
3. Pontianak	23	13	36
4. Papua	9	3	12
5. Maluku	9	10	19
6. Palu	9	11	20
7. Aceh	15	4	19
Jumlah	90	58	148

Tabel 2.2 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2017

Wilayah	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan			
	≤ D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
1. Jakarta	9	8	5	22
2. Padang	10	10	-	20
3. Pontianak	17	15	4	36
4. Papua	8	2	2	12
5. Maluku	3	14	2	19
6. Palu	11	8	1	20
7. Aceh	8	10	1	19
Jumlah	66	67	15	148

Tabel 2.3 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Pekerjaan Utama, 2017

Wilayah	Pekerjaan Utama							
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ BUMD	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Lainnya	Jumlah
1. Jakarta	5	2	1	-	4	7	3	22
2. Padang	-	-	1	1	1	4	13	20
3. Pontianak	4	-	-	1	10	6	15	36
4. Papua	1	-	1	-	2	6	2	12
5. Maluku	1	-	4	-	2	3	9	19
6. Palu	4	-	3	-	3	4	6	20
7. Aceh	2	-	1	-	2	6	8	19
Jumlah	17	2	11	2	24	36	56	148

Tabel 2.4 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Wilayah dan Instansi/ Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2017

Wilayah	Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama										
	Pendidikan dan Pelatihan Dalam Negeri	Pendidikan dan Pelatihan Luar Negeri	Kementerian dan Lembaga Pemerintah	Lembaga Internasional	Media Massa	Pemerintah Daerah	Perbankan	BUMN / BUMD	Swasta Lainnya	Lainnya	Jumlah
1. Jakarta	5	1	2	1	-	-	-	-	10	3	22
2. Padang	1	-	-	-	-	1	-	1	3	14	20
3. Pontianak	7	-	-	2	4	-	2	1	6	14	36
4. Papua	1	-	1	-	-	-	-	-	7	3	12
5. Maluku	-	-	-	-	2	5	-	-	4	8	19
6. Palu	5	-	-	-	-	3	-	-	5	7	20
7. Aceh	1	-	1	-	-	3	-	1	7	6	19
Jumlah	20	1	4	3	6	12	2	3	42	55	148

Tabel 2.5 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Pernyataan Responden bahwa Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama, 2017

Pernyataan	**Persentase**
Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama	58.11 %
Komnas HAM bukan sebagai Tempat Pengaduan Utama	41.89 %
Jumlah	100.00 %

Bab III. IKM dan IPAK

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

Mengingat wilayah penilaian atas survei Komnas Ham ada 8 (delapan) wilayah, yaitu: (1) Gabungan seluruh wilayah, (2) Wilayah Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta, (3) Wilayah Kantor Perwakilan di Padang, (4) Pontianak, (5) Papua, (6) Maluku, (7) Palu, dan (8) Aceh, dan terdapat 2 (dua) Lokus pelayanan yaitu: (1) Layanan Perpustakaan (hanya di kantor Pusat Jakarta), dan (2) Layanan Pengaduan (termasuk pemantauan penyeleidikan dan layanan mediasi), maka untuk menyatakan keberadaan pelayanan di Komnas HAM secara umum perlu dilakukan *mapping* variabel atau atribut terhadap seluruh lokus pelayanan, termasuk penilaian terhadap persepsi anti korupsi di KomnasHam.

Hasil *mapping* seluruh variabel atau atribut pelayanan dan persepsi anti korupsi terdapat **22 variabel untuk pengaduan/pemantauan, 21 variabel untuk layanan perpustakaan, dan 10 variabel untuk persepsi anti korupsi**, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Variabel atau Atribut Pelayanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM Jakarta , 2017

No.	Variabel Layanan Perpustakaan Kantor Pusat KomnasHam
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	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi
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	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan

Tabel 3.2 Variabel atau Atribut Pelayanan Pengaduan/Pemantauan di Kantor Komnas HAM, 2017

No.	Variabel Pengaduan/Pemantauan/Mediasi pada 7 wilayah KomnasHAM
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan
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 pengaduan
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan
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)
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM

Tabel 3.3 Variabel atau Atribut Persepsi Anti Korupsi di Komnas HAM, 2017

No.	Variabel Persepsi Anti Korupsi pada 7 wilayah KomnasHAM
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu, sehingga mengindikasikan kecurangan
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu, yang mengindikasikan kecurangan
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu, sehingga mengindikasikan kecurangan
5	Terdapat praktik percaloan
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan, yang mengindikasikan kecurangan
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)

Variabel atau atribut seperti tertulis pada tabel 3.1, tabel 3.2, dan tabel 3.3 menjadi variabel analisis di Komnas HAM dengan lokus pelayanan di masing-masing wilayah.

3.1 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Hasil survei SKM Komnas HAM seperti terlihat pada tabel 3.4, yang menggambarkan rata-rata harapan 148 responden pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan di Komnas HAM adalah 89.68% (skala 6) atau indeks harapan mencapai 5.38, dengan redaksi bahwa harapan terhadap

pelayanan pengaduan di Komnas HAM adalah sangat penting, sementara kualitas pelayanan di Komnas HAM yang diproksi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 82.50% dengan indeks 4.95, dengan redaksi sangat memuaskan. Namun demikian, dari nilai harapan dan kualitas pelayanan tersebut masih terdapat gap sebesar -7.17% atau -0.43 artinya bahwa masih terdapat selisih 7.17% harapan pengguna layanan (pengadu) dengan kualitas layanan.

Untuk selanjutnya, nilai harapan, kualitas pelayanan (IKM), dan gap analysis untuk masing-masing atribut pelayanan pengaduan di Komnas HAM (di wilayah Kantor Pusat dan 6 perwakilan daerah) dapat dilihat pada tabel 3.4.1 dan tabel 3.4.2

Tabel 3.4.1 IKM dan Gap Analysis Pelayanan Pengaduan di Kantor Pusat dan 6 (enam) Kantor Perwakilan, dengan Skala *Likert* 6, Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persentase (%)	IKM (Indeks)	Persentase (%)	Indeks	Persentase (%)
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	5.40	89.92	4.91	81.77	-0.49	-8.15
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	5.35	89.21	4.84	80.74	-0.51	-8.46
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5.35	89.21	4.93	82.16	-0.42	-7.05
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5.51	91.76	4.93	82.23	-0.57	-9.53
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5.43	90.50	4.92	81.98	-0.51	-8.52
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5.53	92.16	4.99	83.20	-0.54	-8.96
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5.53	92.13	5.06	84.28	-0.47	-7.85
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5.44	90.68	4.94	82.41	-0.50	-8.27

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persentase (%)	IKM (Indeks)	Persentase (%)	Indeks	Persentase (%)
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	5.50	91.61	4.89	81.46	-0.61	-10.15
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	5.45	90.82	4.72	78.63	-0.73	-12.19
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	5.27	87.76	4.83	80.52	-0.43	-7.24
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5.21	86.77	5.41	90.21	0.21	3.45
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	5.51	91.91	5.11	85.14	-0.41	-6.76
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5.32	88.65	5.01	83.42	-0.31	-5.23
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	5.22	86.96	5.05	84.15	-0.17	-2.81
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	5.05	84.19	4.91	81.82	-0.14	-2.37
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5.33	88.89	4.82	80.35	-0.51	-8.55
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	5.30	88.27	4.77	79.50	-0.53	-8.77
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5.40	90.03	5.01	83.52	-0.39	-6.52
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenuhi keadilan/sesuai keluhan)	5.66	94.38	5.11	85.19	-0.55	-9.20
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	5.36	89.28	4.84	80.65	-0.52	-8.63
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5.28	87.96	4.85	80.81	-0.43	-7.15
Rata-rata		5.38	89.68	4.95	82.50	-0.43	-7.17

Tabel 3.4.2 IKM dan Gap Analysis Pelayanan Pengaduan di Kantor Pusat dan 6 (enam) Kantor Perwakilan, dengan Skala *Likert* 4, Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 4					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	3.54	59.06	3.23	53.89	-0.31	-5.17
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	3.50	58.32	3.16	52.65	-0.34	-5.67
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	3.42	57.05	3.23	53.81	-0.19	-3.24
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	3.55	59.23	3.24	53.94	-0.32	-5.29
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.51	58.48	3.25	54.11	-0.26	-4.37
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	3.63	60.54	3.26	54.34	-0.37	-6.20
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	3.60	60.07	3.30	54.93	-0.31	-5.14
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	3.53	58.85	3.25	54.11	-0.28	-4.74
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	3.57	59.44	3.21	53.45	-0.36	-5.99
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	3.53	58.83	3.12	51.96	-0.41	-6.88
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	3.39	56.49	3.12	52.01	-0.27	-4.48
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	3.45	57.55	3.53	58.89	0.08	1.34
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	3.58	59.62	3.33	55.56	-0.24	-4.05
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	3.43	57.20	3.25	54.24	-0.18	-2.97
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	3.38	56.31	3.28	54.62	-0.10	-1.70
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	3.28	54.67	3.18	53.04	-0.10	-1.64

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 4					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	3.45	57.42	3.16	52.68	-0.28	-4.75
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3.43	57.23	3.14	52.31	-0.30	-4.92
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3.48	57.98	3.28	54.60	-0.20	-3.38
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenuhi keadilan/sesuai keluhan)	3.71	61.79	3.36	55.96	-0.35	-5.83
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	3.44	57.39	3.17	52.88	-0.27	-4.51
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	3.42	56.95	3.16	52.71	-0.25	-4.24
Rata-rata		3.49	58.20	3.24	53.94	-0.26	-4.26

Nilai IKM masing-masing pada lokus Perpustakaan Kantor Pusat KomnasHAM di Jakarta dapat dilihat pada tabel 3.5.1 dan tabel 3.5.2, sebagai berikut:

Tabel 3.5.1 IKM (skala 6) Menurut Lokus Pelayanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan	5.20	86.67	4.70	78.33	-0.50	-8.33
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan	5.20	86.67	4.70	78.33	-0.50	-8.33

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persentase (%)	IKM (Indeks)	Persentase (%)	Indeks	Persentase (%)
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan	5.00	83.33	3.90	65.00	-1.10	-18.33
4	Kejelasan petugas pelayanan perpustakaan (nama dan tanggung jawab)	5.10	85.00	4.80	80.00	-0.30	-5.00
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan perpustakaan	5.40	90.00	5.00	83.33	-0.40	-6.67
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	5.40	90.00	4.90	81.67	-0.50	-8.33
7	Kemampuan petugas layanan perpustakaan baik dalam memberikan informasi mengenai buku/publikasi/jurnal	5.60	93.33	4.90	81.67	-0.70	-11.67
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	5.40	90.00	5.00	83.33	-0.40	-6.67
9	Kepedulian petugas layanan perpustakaan terhadap keluhan	5.40	90.00	5.00	83.33	-0.40	-6.67
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan	4.80	80.00	4.70	78.33	-0.10	-1.67
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan	5.00	83.33	4.80	80.00	-0.20	-3.33
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan	5.40	90.00	5.30	88.33	-0.10	-1.67
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi	5.40	90.00	5.10	85.00	-0.30	-5.00
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas	5.30	88.33	4.30	71.67	-1.00	-16.67
15	Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan	5.40	90.00	4.30	71.67	-1.10	-18.33

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan	5.30	88.33	5.00	83.33	-0.30	-5.00
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	5.50	91.67	4.60	76.67	-0.90	-15.00
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5.50	91.67	4.60	76.67	-0.90	-15.00
19	Kemudahan komunikasi melalui email	5.60	93.33	4.80	80.00	-0.80	-13.33
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5.30	88.33	4.40	73.33	-0.90	-15.00
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan	5.40	90.00	4.40	73.33	-1.00	-16.67
Rata-rata		5.31	88.57	4.72	78.73	-0.59	-9.84

Tabel 3.5.2 IKM (skala 4) Menurut Lokus Pelayanan Perpustakaan di Kantor Pusat Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 4					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan	3.50	87.50	3.10	77.50	-0.40	-6.67
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan	3.50	87.50	3.20	80.00	-0.30	-5.00
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan	3.20	80.00	2.50	62.50	-0.70	-11.67

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 4					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
4	Kejelasan petugas pelayanan perpustakaan (nama dan tanggung jawab)	3.40	85.00	3.20	80.00	-0.20	-3.33
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan perpustakaan	3.40	85.00	3.20	80.00	-0.20	-3.33
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	3.40	85.00	3.20	80.00	-0.20	-3.33
7	Kemampuan petugas layanan perpustakaan baik dalam memberikan informasi mengenai buku/publikasi/jurnal	3.60	90.00	3.20	80.00	-0.40	-6.67
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	3.60	90.00	3.30	82.50	-0.30	-5.00
9	Kepedulian petugas layanan perpustakaan terhadap keluhan	3.40	85.00	3.10	77.50	-0.30	-5.00
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan	3.10	77.50	2.90	72.50	-0.20	-3.33
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan	3.20	80.00	3.10	77.50	-0.10	-1.67
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan	3.60	90.00	3.50	87.50	-0.10	-1.67
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi	3.40	85.00	3.40	85.00	0.00	0.00
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas	3.30	82.50	2.80	70.00	-0.50	-8.33
15	Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan	3.50	87.50	2.90	72.50	-0.60	-10.00

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 4					
		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase (%)	IKM (Indeks)	Persen tase (%)	Indeks	Persen tase (%)
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan	3.30	82.50	3.20	80.00	-0.10	-1.67
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	3.60	90.00	3.10	77.50	-0.50	-8.33
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	3.50	87.50	3.10	77.50	-0.40	-6.67
19	Kemudahan komunikasi melalui email	3.70	92.50	3.30	82.50	-0.40	-6.67
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3.40	85.00	2.90	72.50	-0.50	-8.33
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan	3.50	87.50	3.00	75.00	-0.50	-8.33
Rata-rata		3.43	85.83	3.10	77.62	-0.33	-5.48

3.2 **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

Tabel 3.6 menggambarkan bahwa nilai persepsi pengguna layanan (pengadu) terhadap nilai persepsi anti korupsi di Komnas HAM adalah sebesar 88,57 % atau dengan nilai indeks IPAK sebesar 5.31 (skala 6) atau sangat memuaskan, dengan nilai masing-masing atribut persepsi anti korupsi di Kantor Pusat Komnas HAM dan 6 (enam) perwakilan kantor Komnas HAM dapat dilihat pada tabel tersebut.

Tabel 3.6 IPAK di Kantor Pusat Komnas HAM dan 6 (Enam) Perwakilan Kantor Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6		Skala *Likert* 4	
		IPAK (Indeks)	Persentase (%)	IPAK (Indeks)	Persentase (%)
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	5.14	85.60	3.39	84.81
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu, sehingga mengindikasikan kecurangan	5.11	85.15	3.34	83.39
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu, yang mengindikasikan kecurangan	5.08	84.65	3.33	83.22
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu, sehingga mengindikasikan kecurangan	4.99	83.16	3.28	81.96
5	Terdapat praktik percaloan	5.53	92.12	3.61	90.22
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	5.52	92.05	3.63	90.81
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang	5.63	93.79	3.71	92.66
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	5.51	91.87	3.64	90.90
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan, yang mengindikasikan kecurangan	5.14	85.75	3.38	84.44
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	5.49	91.54	3.59	89.67
Rata-rata		5.31	88.57	3.49	87.21

3.3 **Diagram Cartesius**

Tabel 3.7 Diagram Cartesius Pelayanan Pengaduan di Kantor Pusat Komnas HAM dan 6 (Enam) Perwakilan Kantor Komnas HAM, 2017

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6		Skala *Likert* 4	
		Kuadran	Redaksi Kuadran	Kuadran	Redaksi Kuadran
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	A	high importance & low performance	A	High importance & low performance
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	C	Low importance & low performance	A	High importance & low performance
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	C	Low importance & low performance	C	Low importance & low performance
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	A	high importance & low performance	A	High importance & low performance
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	A	high importance & low performance	B	High importance & high performance
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	B	high importance & high performance	B	High importance & high performance
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	B	high importance & high performance	B	High importance & high performance
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	A	high importance & low performance	B	High importance & high performance
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	A	high importance & low performance	A	High importance & low performance
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	A	high importance & low performance	A	High importance & low performance
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	C	low importance & low performance	C	Low importance & low performance
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	D	low importance & high performance	D	Low importance & high performance
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	B	high importance & high performance	B	High importance & high performance

Variabel (Atribut) Pelayanan		Skala *Likert* 6		Skala *Likert* 4	
		Kuadran	Redaksi Kuadran	Kuadran	Redaksi Kuadran
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	D	low importance & high performance	D	Low importance & high performance
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	D	low importance & high performance	D	Low importance & high performance
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	C	low importance & low performance	C	Low importance & low performance
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	C	low importance & low performance	C	Low importance & low performance
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	C	low importance & low performance	C	Low importance & low performance
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	B	high importance & high performance	D	low importance & high performance
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	B	high importance & high performance	B	high importance & high performance
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	C	low importance & low performance	C	low importance & low performance
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	C	low importance & low performance	C	low importance & low performance

Pada Tabel 3.7, terlihat bahwa K(1) Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan, K(4) Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan, K(5) Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan, K(8) Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu, K(9) Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan, dan K(10) Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas, merupakan 5 (lima) variabel atau atribut atau indikator yang berada pada Kuadran pertama (kuadran A) yaitu *high importance & low performance*.

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.

Bab IV. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian terhadap hasil survei SKM Komnas HAM 2017 dapat disimpulkan bahwa:

1. Survei SKM bertujuan untuk memenuhi tujuan RB, yaitu; (i) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dan (ii) meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat;
2. 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;
3. Survei SKM dapat digunakan juga sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan publik, dalam hal pelayanan pengaduan, pemantauan penyelidikan, dan mediasi, serta pelayanan perpustakaan;
4. Wilayah Survei SKM mencakup Kantor Pusat Komnas HAM di Jakarta, Kantor Perwakilan di Padang, Pontianak, Papua, Maluku, Palu, dan Aceh. Dengan Lokus layanan pengaduan dan layanan perpustakaan;
5. Hasil Survei SKM adalah Indeks Kualitas Pelayanan atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Pengaduan (di seluruh wilayah) dan layanan perpustakaan (di Kantor Pusat), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap SDM KomnasHAM;
6. Pengukuran indeks digunakan untuk: (i) Mengukur kualitas pelayanan publik; (ii) Mengukur perilaku korupsi di Komnas HAM; dan (iii) Menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
7. Pengukuran indeks menggunakan skala *likert 6*, namun demikian tetap dikonversikan dengan menggunakan skala *likert* 4;

8. Nilai indeks IKM (gabungan) adalah sebagai berikut:
    1. IKM pengaduan/pemantauan/mediasi (berdasarkan skala *likert* 6) mencapai 4.95 atau 82.46% kategori memuaskan. Sedangkan berdasarkan skala 4 mencapai nilai 3.24 atau 80.93% kategori sangat memuaskan;
    2. IPAK (berdasarkan skala *likert* 6) mencapai 5.32 atau 88.65% kategori sangat memuaskan. Sedangkan berdasarkan skala 4 mencapai nilai 3.49 atau 87.29% kategori sangat memuaskan;
    3. IKM perpustakaan di Kantor Pusat KomnasHAM (berdasarkan skala *likert* 6) mencapai 4.73 atau 78.79% kategori memuaskan. Sedangkan berdasarkan skala 4 mencapai nilai 3.11 atau 77.75% kategori memuaskan.
9. Nilai indeks IKM dan IPAK per wilayah dan lokus disajikan pada lampiran;

4.2 Saran

Berdasarkan analisis dan masukan dari survei SKM Komnas HAM 2017, maka masukan ataupun saran yang diberikan adalah:

1. Survei SKM KomnasHAM sebaiknya dilakukan secara berkala, karena survei ini akan berguna untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan prilaku korupsi, agar kinerja pelayanan dapat lebih ditingkatkan dan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dapat berjalan dengan baik;
2. Tahapan kegiatan untuk survei berikutnya agar lebih baik lagi. Tahapan kegiatan meliputi: (1) Perencanaan, (2) Penyusunan metodologi, (3) Penyusunan kuesioner pedoman pengumpulan data, (4) Pelatihan petugas. Apabila survei dilakukan di beberapa daerah maka perlu dilakukan *Training of Trainer* (*TOT*), (5) Pembangunan Sistem Pengolahan Data, (6) Penajaman analisis.

Daftar Pustaka

BPS. 2015. *Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2015*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.*

Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. *Science & Research Internal Report 183*. New Zealand: Departement of Conservation.

Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis*. Journal of Marketing, 41(1), 13–17*.

Martinez, CL. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute Inc.

Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 7, No 1*.

Lampiran

Tabel Lampiran 1.1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Perpustakaan dan Pengaduan/Pemantauan/Mediasi, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Skala *Likert 6*

No.	Wilayah	Skala 6					
		Pengaduan		Perpustakaan		IPAK	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Jakarta	4.95	82.52	4.73	78.79	5.27	87.88
2	Padang	5.17	86.22	-	-	5.44	90.65
3	Pontianak	4.97	82.80	-	-	5.27	87.76
4	Papua	4.84	80.65	-	-	5.49	91.47
5	Maluku	5.12	85.33	-	-	5.70	94.95
6	Palu	4.75	79.09	-	-	5.06	84.33
7	Aceh	4.85	80.82	-	-	5.01	83.48
8	Gabungan (KomnasHAM)	4.95	82.46	4.73	78.79	5.32	88.65

Tabel Lampiran 1.2

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Perpustakaan dan Pengaduan/Pemantauan/Mediasi, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), Skala *Likert 4*

No.	Wilayah	Skala 4					
		Pengaduan		Perpustakaan		IPAK	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Jakarta	3.24	81.06	3.11	77.75	3.44	86.01
2	Padang	3.28	82.10	-	-	3.56	88.92
3	Pontianak	3.28	82.05	-	-	3.46	86.46
4	Papua	3.21	80.24	-	-	3.64	90.92
5	Maluku	3.33	83.27	-	-	3.72	93.07
6	Palu	3.15	78.78	-	-	3.32	83.07
7	Aceh	3.17	79.20	-	-	3.30	82.55
8	Gabungan (KomnasHAM)	3.24	80.93	3.11	77.75	3.49	87.29

Tabel Lampiran 2.1

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pengaduan/ Pemantauan/Mediasi Menurut Variabel Layanan dan Wilayah, Skala *Likert 6*

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	5.08	84.62	5.20	86.67	4.86	81.02	4.92	81.94
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	4.92	82.05	5.00	83.33	4.72	78.70	5.08	84.72
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	4.85	80.77	5.40	90.00	4.86	81.02	5.00	83.33
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5.08	84.62	5.10	85.00	4.83	80.56	5.08	84.72
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5.08	84.62	5.15	85.83	4.78	79.63	4.83	80.56
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	4.92	82.05	5.20	86.67	4.94	82.41	5.33	88.89
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5.08	84.62	5.30	88.33	5.06	84.26	5.17	86.11
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5.08	84.62	5.20	86.67	4.92	81.94	4.67	77.78
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	4.62	76.92	5.15	85.83	4.92	81.94	4.83	80.56

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	4.62	76.92	4.95	82.50	4.89	81.48	4.33	72.22
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	4.77	79.49	5.05	84.17	4.92	81.94	4.75	79.17
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5.23	87.18	5.90	98.33	5.47	91.20	5.25	87.50
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	5.23	87.18	5.40	90.00	5.03	83.80	5.08	84.72
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5.15	85.90	5.10	85.00	4.67	77.78	5.00	83.33
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	4.85	80.77	5.20	86.67	5.08	84.72	5.00	83.33
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	4.77	79.49	5.05	84.17	5.00	83.33	4.33	72.22
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	5.00	83.33	4.80	80.00	5.06	84.26	4.25	70.83
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	4.77	79.49	4.80	80.00	4.97	82.87	4.25	70.83
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4.77	79.49	5.05	84.17	5.14	85.65	5.17	86.11

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5.15	85.90	5.40	90.00	5.14	85.65	5.08	84.72
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	4.85	80.77	5.20	86.67	4.89	81.48	4.50	75.00
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5.08	84.62	5.00	83.33	5.14	85.65	4.50	75.00

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pengaduan/ Pemantauan/Mediasi Menurut Variabel Layanan dan Wilayah, Skala *Likert 6* (Lanjutan)

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	5.11	85.09	4.55	75.83	4.63	77.19	4.91	81.77
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	4.95	82.46	4.50	75.00	4.74	78.95	4.84	80.74
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	5.26	87.72	4.40	73.33	4.74	78.95	4.93	82.16
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	5.11	85.09	4.60	76.67	4.74	78.95	4.93	82.23

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	5.05	84.21	4.70	78.33	4.84	80.70	4.92	81.98
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	5.16	85.96	4.70	78.33	4.68	78.07	4.99	83.20
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	5.16	85.96	4.85	80.83	4.79	79.82	5.06	84.28
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	5.16	85.96	4.75	79.17	4.84	80.70	4.94	82.41
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	5.11	85.09	4.75	79.17	4.84	80.70	4.89	81.46
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	5.00	83.33	4.50	75.00	4.74	78.95	4.72	78.63
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	5.05	84.21	4.70	78.33	4.58	76.32	4.83	80.52
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	5.53	92.11	5.30	88.33	5.21	86.84	5.41	90.21
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	5.32	88.60	4.65	77.50	5.05	84.21	5.11	85.14

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	5.16	85.96	4.80	80.00	5.16	85.96	5.01	83.42
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	5.11	85.09	4.95	82.50	5.16	85.96	5.05	84.15
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	5.21	86.84	4.95	82.50	5.05	84.21	4.91	81.82
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4.79	79.82	4.85	80.83	5.00	83.33	4.82	80.35
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	5.05	84.21	4.65	77.50	4.89	81.58	4.77	79.50
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5.37	89.47	4.90	81.67	4.68	78.07	5.01	83.52
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	5.16	85.96	4.95	82.50	4.89	81.58	5.11	85.19
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	4.95	82.46	4.65	77.50	4.84	80.70	4.84	80.65
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	4.89	81.58	4.70	78.33	4.63	77.19	4.85	80.81

Tabel Lampiran 2.2

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pengaduan/ Pemantauan/Mediasi Menurut Variabel Layanan dan Wilayah, Skala *Likert 4*

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	3.31	82.69	3.30	82.50	3.22	80.56	3.33	83.33
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	3.15	78.85	3.25	81.25	3.14	78.47	3.25	81.25
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	3.23	80.77	3.50	87.50	3.19	79.86	3.25	81.25
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	3.31	82.69	3.25	81.25	3.19	79.86	3.33	83.33
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.38	84.62	3.25	81.25	3.17	79.17	3.25	81.25
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	3.31	82.69	3.25	81.25	3.28	81.94	3.42	85.42
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	3.31	82.69	3.40	85.00	3.31	82.64	3.33	83.33
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	3.31	82.69	3.30	82.50	3.19	79.86	3.25	81.25
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	3.08	76.92	3.25	81.25	3.25	81.25	3.25	81.25
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas	3.00	75.00	3.05	76.25	3.31	82.64	3.00	75.00
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	3.08	76.92	3.10	77.50	3.22	80.56	3.08	77.08

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	3.38	84.62	3.90	97.50	3.58	89.58	3.42	85.42
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	3.46	86.54	3.40	85.00	3.31	82.64	3.33	83.33
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	3.38	84.62	3.15	78.75	3.11	77.78	3.25	81.25
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	3.23	80.77	3.20	80.00	3.31	82.64	3.17	79.17
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	3.08	76.92	3.10	77.50	3.19	79.86	2.92	72.92
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	3.23	80.77	3.10	77.50	3.31	82.64	2.92	72.92
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3.15	78.85	3.10	77.50	3.28	81.94	2.92	72.92
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3.15	78.85	3.25	81.25	3.42	85.42	3.33	83.33
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	3.38	84.62	3.45	86.25	3.47	86.81	3.42	85.42
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	3.15	78.85	3.30	82.50	3.31	82.64	3.08	77.08
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	3.23	80.77	3.20	80.00	3.42	85.42	3.08	77.08

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Pengaduan/ Pemantauan/Mediasi Menurut Variabel Layanan dan Wilayah, Skala *Likert 4* (Lanjutan)

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan	3.37	84.21	3.05	76.25	3.05	76.32	3.23	80.84
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan	3.26	81.58	2.95	73.75	3.11	77.63	3.16	78.97
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)	3.42	85.53	2.95	73.75	3.05	76.32	3.23	80.71
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan	3.32	82.89	3.20	80.00	3.05	76.32	3.24	80.91
5	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan	3.37	84.21	3.15	78.75	3.16	78.95	3.25	81.17
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan	3.37	84.21	3.15	78.75	3.05	76.32	3.26	81.51
7	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan	3.37	84.21	3.25	81.25	3.11	77.63	3.30	82.39
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu	3.32	82.89	3.20	80.00	3.16	78.95	3.25	81.16
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan	3.32	82.89	3.20	80.00	3.11	77.63	3.21	80.17
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan	3.26	81.58	3.15	78.75	3.05	76.32	3.12	77.93

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
	petugas								
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan	3.21	80.26	3.10	77.50	3.05	76.32	3.12	78.02
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu	3.58	89.47	3.45	86.25	3.42	85.53	3.53	88.34
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi	3.47	86.84	3.10	77.50	3.26	81.58	3.33	83.35
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas	3.37	84.21	3.20	80.00	3.32	82.89	3.25	81.36
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan	3.32	82.89	3.30	82.50	3.42	85.53	3.28	81.93
16	Ketersediaan buku tamu pada penerimaan pengadu	3.37	84.21	3.25	81.25	3.37	84.21	3.18	79.55
17	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	3.16	78.95	3.15	78.75	3.26	81.58	3.16	79.01
18	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	3.32	82.89	3.05	76.25	3.16	78.95	3.14	78.47
19	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	3.47	86.84	3.20	80.00	3.11	77.63	3.28	81.90

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (memenhui keadilan/sesuai keluhan)	3.32	82.89	3.20	80.00	3.26	81.58	3.36	83.94
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas	3.16	78.95	3.00	75.00	3.21	80.26	3.17	79.33
22	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	3.16	78.95	3.05	76.25	3.00	75.00	3.16	79.07

Tabel Lampiran 3

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Perpustakaan di Kantor Pusat KomnasHAM Jakarta Menurut Variabel Layanan

No.	Variabel	Wilayah			
		Jakarta (skala 6)		Jakarta (skala 4)	
		Indeks	%	Indeks	%
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan perpustakaan	4.70	78.33	3.10	77.50
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan perpustakaan	4.70	78.33	3.20	80.00
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan	3.90	65.00	2.50	62.50
4	Kejelasan petugas pelayanan perpustakaan (nama dan tanggung jawab)	4.80	80.00	3.20	80.00
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan perpustakaan	5.00	83.33	3.20	80.00

No.	Variabel	Wilayah			
		Jakarta (skala 6)		Jakarta (skala 4)	
		Indeks	%	Indeks	%
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	4.90	81.67	3.20	80.00
7	Kemampuan petugas layanan perpustakaan baik dalam memberikan informasi mengenai buku/publikasi/jurnal	4.90	81.67	3.20	80.00
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan	5.00	83.33	3.30	82.50
9	Kepedulian petugas layanan perpustakaan terhadap keluhan	5.00	83.33	3.10	77.50
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan	4.70	78.33	2.90	72.50
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan	4.80	80.00	3.10	77.50
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan	5.30	88.33	3.50	87.50
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi	5.10	85.00	3.40	85.00
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan perpustakaan jelas	4.30	71.67	2.80	70.00
15	Kenyamanan ruang pelayanan perpustakaan	4.30	71.67	2.90	72.50
16	Ketersediaan buku tamu pada pelayanan perpustakaan	5.00	83.33	3.20	80.00
17	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	4.60	76.67	3.10	77.50
18	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)	4.60	76.67	3.10	77.50
19	Kemudahan komunikasi melalui email	4.80	80.00	3.30	82.50
20	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	4.40	73.33	2.90	72.50
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan	4.40	73.33	3.00	75.00

Tabel Lampiran 4.1

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Variabel Persepsi dan Wilayah, Skala *Likert 6*

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	5.38	89.74	4.80	80.00	5.22	87.04	5.33	88.89
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu	4.85	80.77	5.00	83.33	4.97	82.87	5.42	90.28
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.00	83.33	4.85	80.83	5.03	83.80	5.25	87.50
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.08	84.62	4.90	81.67	4.97	82.87	4.92	81.94
5	Terdapat praktik percaloan	5.46	91.03	5.75	95.83	5.58	93.06	5.75	95.83
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	5.54	92.31	5.85	97.50	5.44	90.74	5.58	93.06
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang	5.38	89.74	6.00	100.00	5.50	91.67	5.75	95.83
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	5.46	91.03	5.80	96.67	5.47	91.20	5.75	95.83
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan	5.15	85.90	5.40	90.00	4.97	82.87	5.42	90.28
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	5.38	89.74	5.95	99.17	5.44	90.74	5.67	94.44

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Variabel Persepsi dan Wilayah, Skala *Likert 6* (Lanjutan)

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	5.53	92.11	4.95	82.50	4.74	78.95	5.14	85.60
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.68	94.74	4.95	82.50	4.89	81.58	5.11	85.15
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.68	94.74	4.95	82.50	4.79	79.82	5.08	84.65
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.58	92.98	4.80	80.00	4.68	78.07	4.99	83.16
5	Terdapat praktik percaloan	5.79	96.49	5.25	87.50	5.11	85.09	5.53	92.12
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	5.74	95.61	5.35	89.17	5.16	85.96	5.52	92.05
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang	5.84	97.37	5.65	94.17	5.26	87.72	5.63	93.79
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	5.89	98.25	5.05	84.17	5.16	85.96	5.51	91.87
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan	5.32	88.60	4.65	77.50	5.11	85.09	5.14	85.75
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	5.89	98.25	4.95	82.50	5.16	85.96	5.49	91.54

Tabel Lampiran 4.2

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Variabel Persepsi dan Wilayah, Skala *Likert 4*

No.	Variabel	Wilayah							
		Jakarta		Padang		Pontianak		Papua	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	3.54	88.46	3.15	78.75	3.42	85.42	3.50	87.50
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.23	80.77	3.15	78.75	3.22	80.56	3.50	87.50
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.23	80.77	3.15	78.75	3.28	81.94	3.50	87.50
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.38	84.62	3.15	78.75	3.28	81.94	3.25	81.25
5	Terdapat praktik percaloan	3.46	86.54	3.75	93.75	3.61	90.28	3.83	95.83
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	3.62	90.38	3.85	96.25	3.56	88.89	3.75	93.75
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang	3.54	88.46	4.00	100.00	3.61	90.28	3.83	95.83
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	3.54	88.46	3.85	96.25	3.61	90.28	3.83	95.83
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan	3.38	84.62	3.50	87.50	3.33	83.33	3.58	89.58
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	3.46	86.54	3.95	98.75	3.64	90.97	3.75	93.75

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Menurut Variabel Persepsi dan Wilayah, Skala *Likert 4* (Lanjutan)

No.	Variabel	Wilayah							
		Maluku		Palu		Aceh		Gabungan (KomnasHam)	
		Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%	Indeks	%
1	Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN	3.58	89.47	3.30	82.50	3.26	81.58	3.39	84.81
2	Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.68	92.11	3.30	82.50	3.26	81.58	3.34	83.39
3	Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.68	92.11	3.30	82.50	3.16	78.95	3.33	83.22
4	Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	3.63	90.79	3.15	78.75	3.11	77.63	3.28	81.96
5	Terdapat praktik percaloan	3.79	94.74	3.50	87.50	3.32	82.89	3.61	90.22
6	Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	3.74	93.42	3.55	88.75	3.37	84.21	3.63	90.81
7	Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang	3.84	96.05	3.70	92.50	3.42	85.53	3.71	92.66
8	Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	3.89	97.37	3.25	81.25	3.47	86.84	3.64	90.90
9	Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan	3.47	86.84	3.00	75.00	3.37	84.21	3.38	84.44
10	Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	3.89	97.37	3.15	78.75	3.26	81.58	3.59	89.67

Lampiran Kuesioner

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

RAHASIA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2017

Survei ini bukan untuk Pegawai Komnas HAM

Nomor Responden ☐☐☐☐ ☐☐☐☐

Nama Penoasoah / Pemeriksa : _____ / _____

Tanggal Penoasoahan / Pemeriksaan : _____ 2017 / _____ 2017

Blok I. Keterangan Pengguna Layanan

1 Nama : ☐

2 Umur : ..... Tahun ☐☐

3 Jenis Kelamin : Laki-laki 1 ☐
Perempuan 2

4 Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan : SD/Sederajat 1 ☐
SLTP/Sederajat 2
SLTA/Sederajat 3
D1/D2/D3 4
D4/S1 5
S2/S3 6

5 Pekerjaan Utama : Pelajar/Mahasiswa 1 ☐
Peneliti/Dosen 2
PNS/TNI/Polri 3
Pegawai SUMN/D 4
Pegawai Swasta 5
Wiraswasta 6
Lainnya (.....) 0

6 Nama Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama : ☐

7 Kategori Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama : Kategori Pendidikan dan Pelatihan Dalam Negeri 1 ☐
Kategori Pendidikan dan Pelatihan Luar Negeri 2
Kementerian dan Lembaga Pemerintah 3
Lembaga Internasional 4
Media Masse 5
Pemerintah Daerah 6
Perbankan 7
BUMN/BUMD 8
Swasta Lainnya 9
Lainnya (.....) 0

8 Tujuan Kunjungan : Layanan Pengaduan/Konsultasi 1 ☐
Layanan Pemantauan dan penyelidikan 2
Layanan mediasi 4

9 Apakah Komnas HAM Dijadikan Sebagai Tempat Pengaduan Utama : Ya 1 ☐
Tidak 2
Jika Tidak, Bapak/Ibu mengadu kemana?
(.....)

Blok II. Kepuasan Pengadu terhadap Layanan Perpustakaan

Menurut Pendapat Saudara, bagaimana **tingkat kepentingan** dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (**beri tanda √ menurut pilihan Saudara**)

	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan						Tingkat Kepuasan						(diisi editor)
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
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 tedlis memberikan pelayanan perpustakaan													
6	Ketlapilran 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 kekurtan													
10	Pelayanan selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian layanan perpustakaan													
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan													
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengunjung perpustakaan													
13	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi													
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/fax/imile													
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan perpustakaan													

Blok IV. Kepuasan Pengadu terhadap Layanan Penanganan Pengaduan

Menurut Pendapat Saudara, bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan pada rincian pelayanan berikut? (beri tanda √ menurut pilihan Saudara)

	Rincian Pelayanan	Tingkat Kepentingan						Tingkat Kepuasan						(diisi editor)
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan	
1	Kejelasan informasi prosedur penanganan pengaduan													
2	Kejelasan alur dari prosedur penanganan pengaduan													
3	Kejelasan petugas pelayanan (nama dan tanggung jawab)													
4	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan													
5	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan													
6	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan													
7	Keunggulan petugas dalam memberikan pelayanan													
8	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengadu													
9	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penanganan pengaduan													
10	Penanganan Pengaduan sesuai dengan target waktu yang telah diinformasikan petugas													
11	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan pengaduan													
12	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu													
13	Persyaratan pelayanan pengaduan mudah dipahami dan dipenuhi													
14	Informasi keberadaan ruang pelayanan yang jelas													
15	Kenyamanan ruang pelayanan pengaduan													
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/fax/sms													
20	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain (mempengaruhi keadilan/kesusilan lainnya)													
21	Ketersediaan sarana pengaduan atas pelayanan petugas													
22	Persyaratan mengadu mudah diperoleh melalui website Komnas HAM													

V. Penilaian terhadap Perilaku Anti Korupsi di lingkungan Komnas HAM

Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan penilaian dan harapan perbaikan terhadap perilaku anti korupsi di lingkungan Komnas HAM?

(beri tanda √ sesuai pilihan Saudara)

Hal yang Dinilai	Penilaian						
	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	*(diisi editor)*
1 Sistem dan prosedur pelayanan berpeluang menimbulkan KKN							
2 Petugas pelayanan menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu							
3 Petugas pelayanan menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu							
4 Petugas pelayanan memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu							
5 Terdapat praktik percaloan							
6 Ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan							
7 Petugas pelayanan meminta imbalan berupa uang/barang							
8 Petugas pelayanan membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan							
9 Terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan							
10 Petugas pelayanan menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)							

---------- 10101 0 10101 ----------

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
JL. LATUHARHARY NO. 4B MENTENG
JAKARTA PUSAT 10310
www.komnasham.go.id