KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

2016

SURVEI KEPUASAN KONSUMEN (SKM)
KOMNAS HAM

Diterbitkan oleh

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Jl. Latuharhary No. 4B Menteng, Jakarta Pusat 10310

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 2016 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, April 2017

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

(Komnas HAM)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR
BAB I 5
BAB II 15
BAB III 19
BAB IV 29
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN KUISIONER

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 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 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 2016 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 2016 dilakukan pada bulan November-Desember 2016. Pengumpulan data di unit pelayanan dilakukan dengan cara wawancara langsung (*on the spot*) terhadap responden.

Responden pada survei SKM Komnas HAM 2016 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 2016 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 2016 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 2016 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memaHAMi baik profil pengguna layanan maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

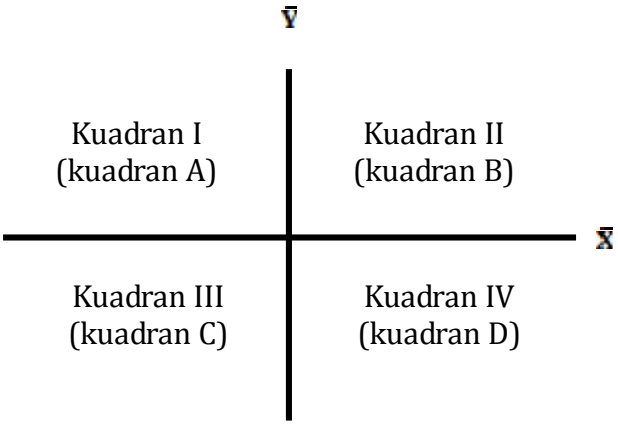
Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

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 $\bar{Y}$ dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan $\bar{X}$.



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 24 variabel. Penilaian pengguna layanan terhadap unit pelayanan menggunakan skala *likert* 1 sampai 6.

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

1.6 Realisasi Pengumpulan Data

Survei SKM Komnas HAM 2016 dilaksanakan di Kantor Komnas HAM di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan survei SKM Komnas HAM secara keseluruhan berjalan dengan baik, dengan realisasi pengumpulan data sebanyak 50 responden.

BAB II

Bab II. Segmentasi Pengguna Layanan

Pada bab ini, dibahas mengenai segmentasi pengguna layanan menurut karakteristik. Dalam survei SKM Komnas HAM 2016, 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 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Jenis Layanan dan Jenis Kelamin, 2016

Jenis Layanan	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Layanan Perpustakaan	7	1	8
Layanan Pengaduan	12	5	17
Layanan Pemantauan Penyelidikan	11	7	18
Layanan Mediasi	6	1	7
Jumlah	36	14	50

Tabel 2.2 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Jenis Layanan dan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan, 2016

Jenis Layanan	Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan			
	≤ D1/D2/D3	D4/S1	S2/S3	Jumlah
Layanan Perpustakaan	5	6	1	12
Layanan Pengaduan	10	5	0	15
Layanan Pemantauan Penyelidikan	4	9	3	16
Layanan Mediasi	1	4	2	7
Jumlah	20	24	6	50

Tabel 2.3 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Jenis Layanan dan Pekerjaan Utama, 2016

Jenis Layanan	Pekerjaan Utama							
	Pelajar/ Mahasiswa	Peneliti/ Dosen	PNS/ TNI/ Polri	Pegawai BUMN/ BUMD	Pegawai Swasta	Wira swasta	Lainnya	Jumlah
Layanan Perpustakaan	0	0	0	1	2	0	5	8
Layanan Pengaduan	0	0	2	0	5	1	9	17
Layanan Pemantauan Penyelidikan	2	1	2	1	2	5	5	18
Layanan Mediasi	4	0	0	0	2	0	1	7
Jumlah	6	1	4	2	11	6	20	50

Tabel 2.4 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Jenis Layanan dan Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama, 2016

Jenis Layanan	Instansi/Institusi Tempat Pekerjaan Utama						
	Pendidikan dan Pelatihan Dalam Negeri	Pendidikan dan Pelatihan Luar Negeri	Pemerintah Daerah	BUMN/ BUMD	Swasta Lainnya	Lain Nya	Jumlah
Layanan Perpustakaan	1	0	0	1	3	7	12
Layanan Pengaduan	0	2	1	0	6	8	17
Layanan Pemantauan Penyelidikan	4	0	0	1	5	4	14
Layanan Mediasi	4	2	0	0	1	0	7
Jumlah	9	4	1	2	15	19	50

Tabel 2.5 Realisasi Pengguna Layanan Menurut Pernyataan Responden bahwa Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama, 2016

Pernyataan	**Persentase**
Komnas HAM sebagai Tempat Pengaduan Utama	89%
Komnas HAM bukan sebagai Tempat Pengaduan Utama	11%
Jumlah	100%

BAB III

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 Lokus Layanan Komnas Ham ada 4 (empat) Lokus, yaitu: (1) Layanan Pengaduan, (2) Layanan Pemantauan Penyelidikan, (3) Layanan Mediasi, dan (4) Layanan Perpustakaan, maka untuk menyatakan keberadaan pelayanan di Komnas HAM secara umum perlu dilakukan *mapping* variabel atau atribut terhadap seluruh lokus pelayanan.

Hasil *mapping* seluruh variabel atau atribut pelayanan terdapat 24 variabel, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Variabel atau Atribut Palayanan di Komnas HAM, 2016

Layanan Komnas HAM	
1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan Komnas HAM
2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan Komnas HAM
3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM pada pelayanan perpustakaan
4	Kejelasan petugas pelayanan Komnas HAM (nama dan tanggung jawab)
5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan Komnas HAM
6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan Komnas HAM
7	Kemampuan petugas Pelayanan Komnas HAM dalam memberikan informasi mengenai masalah yang diadukan
8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan Komnas HAM
9	Kepedulian petugas Pelayanan Komnas HAM terhadap keluhan
10	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penyelesaian kasus
11	Pelayanan Komnas HAM selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian kasus
12	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan
13	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan kepada pengadu
14	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi

15	Informasi keberadaan ruang pelayanan Komnas HAM jelas
16	Kenyamanan ruang pelayanan Komnas HAM
17	Ketersediaan buku tamu pada Pelayanan Komnas HAM
18	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan
19	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM
20	Website Komnas HAM mudah diakses (komnasham.go.id)
21	Kemudahan komunikasi melalui e-mail
22	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile
23	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain/ sesuai keluhan / memenuhi rasa keadilan
24	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan Komnas HAM

Tabel 3.2 Variabel atau Atribut Persepsi Anti Korupsi di Komnas HAM, 2016

Variabel Persepsi Anti Korupsi	
I1	Sistem dan prosedur pelayanan tidak berpeluang menimbulkan KKN
I2	Petugas pelayanan tidak menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu
I3	Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu
I4	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu
I5	Tidak terdapat praktik percaloan
I6	Tidak ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan
I7	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan berupa uang/barang
I8	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan
I9	Tidak terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan
I10	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)

Variabel atau atribut seperti tertulis pada tabel 3.1 dan tabel 3.2 menjadi variabel analisis di Komnas HAM, namun masing-masing lokus pelayanan (Layanan Pengaduan, Layanan Pemantauan Penyelidikan, Layanan Mediasi, dan Layanan Perpustakaan) juga disajikan pada buku ini.

3.1 **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Hasil survei SKM Komnas HAM seperti terlihat pada tabel 3.3, yang menggambarkan rata-rata harapan 50 orang pengguna layanan atau yang menyampaikan pengaduan di Komnas HAM adalah 90.05% atau dengan indeks harapan mencapai 5.40 (skala 6) atau dengan redaksi bahwa harapan terhadap pelayanan di Komnas HAM adalah sangat penting, sementara kualitas pelayanan di Komnas HAM yang diproksi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 81.51% atau 4.89 (skala 6) atau sangat memuaskan. Namun demikian, dari nilai harapan dan kualitas pelayanan tersebut masih terdapat gap sebesar -8,54% atau -0.51 artinya bahwa masih terdapat selisih 8,54% harapan pengguna layanan (pengadu) dengan kualitas layanan.

Untuk selanjutnya, nilai harapan, kualitas pelayanan (IKM), dan gap analysis untuk masing-masing atribut pelayanan di Komnas HAM dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 IKM (skala 6) dan Gap Analysis di Komnas HAM, 2016

Variabel (Atribut) Pelayanan		Rata-rata Harapan		Kepuasan Masyarakat		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase	IKM (Indeks)	Persen tase	Indeks	Persen tase
K1	Kejelasan informasi prosedur pelayanan Komnas HAM	5.60	93.29%	4.89	81.54%	-0.71	-11.75%
K2	Kejelasan alur dari prosedur pelayanan Komnas HAM	5.53	92.14%	4.84	80.61%	-0.69	-11.52%
K3	Ketersediaan fasilitas wifi Komnas HAM	5.33	88.83%	4.50	75.00%	-0.83	-13.83%

	pada pelayanan perpustakaan						
K4	Kejelasan petugas pelayanan Komnas HAM (nama dan tanggung jawab)	5.44	90.70%	4.92	81.99%	-0.52	-8.71%
K5	Kecepatan petugas ketika memberikan pelayanan Komnas HAM	5.38	89.66%	4.87	81.09%	-0.51	-8.57%
K6	Kedisplinan petugas dalam memberikan pelayanan Komnas HAM	5.35	89.19%	4.89	81.42%	-0.47	-7.76%
K7	Kemam puan petugas Pelayanan Komnas HAM dalam memberi kan informasi mengenai masalah yang diadukan	5.54	92.32%	5.02	83.61%	-0.52	-8.72%
K8	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan Komnas HAM	5.37	89.43%	4.98	82.94%	-0.39	-6.49%
K9	Kepedulian petugas Pelayanan Komnas HAM terhadap keluhan	5.45	90.91%	4.88	81.25%	-0.58	-9.66%
K10	Kepedulian petugas memberi informasi waktu penyelesaian kasus	5.42	90.36%	4.73	78.88%	-0.69	-11.48%
K11	Pelayanan Komnas HAM selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian kasus	5.50	91.67%	4.63	77.21%	-0.87	-14.46%
K12	Waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan waktu layanan perpustakaan	5.33	88.86%	4.92	81.92%	-0.42	-6.94%
K13	Tidak ada biaya/tarif yang dibebankan	5.50	91.63%	5.25	87.42%	-0.25	-4.21%

	kepada pengadu						
K14	Persyaratan pelayanan perpustakaan mudah dipahami dan dipenuhi	5.47	91.23%	5.28	87.96%	-0.20	-3.27%
K15	Informasi keberadaan ruang pelayanan Komnas HAM jelas	5.38	89.71%	4.93	82.09%	-0.46	-7.62%
K16	Kenyamanan ruang pelayanan Komnas HAM	5.32	88.59%	4.42	73.60%	-0.90	-14.99%
K17	Ketersediaan buku tamu pada Pelayanan Komnas HAM	5.26	87.61%	4.89	81.44%	-0.37	-6.17%
K18	Kemudahan akses untuk pencarian koleksi publikasi pada pelayanan perpustakaan	5.33	88.83%	5.00	83.33%	-0.33	-5.50%
K19	Persyaratan mengadu mudah ditemukan melalui website Komnas HAM	5.11	85.19%	4.72	78.70%	-0.39	-6.48%
K20	Website Komnas HAM mudah diakses (Komnas HAM.go.id)	5.36	89.41%	4.87	81.24%	-0.49	-8.17%
K21	Kemudahan komunikasi melalui e-mail	5.34	88.99%	4.86	80.92%	-0.48	-8.06%
K22	Kemudahan komunikasi melalui telepon/faximile	5.35	89.25%	5.07	84.52%	-0.28	-4.72%
K23	Rekomendasi yang dikeluarkan Komnas HAM bebas dari intervensi pihak lain/ sesuai keluhan / memenuhi rasa keadilan	5.63	93.87%	5.00	83.41%	-0.63	-10.46%
K24	Ketersediaan sarana pengaduan atas layanan Komnas HAM	5.37	89.52%	5.02	83.59%	-0.36	-5.93%
	Rata-rata	5.40	90.05%	4.89	81.51%	-0.51	-8.54%

Nilai IKM masing-masing lokus pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.4, sebagai berikut:

Tabel 3.4 IKM (skala 6) Menurut Lokus Pelayanan di Komnas HAM, 2016

Jenis Layanan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
Layanan Perpustakaan	85.86 %	5.15
Layanan Pengaduan	78.90 %	4.73
Layanan Pemantauan Penyelidikan	83.00 %	4.98
Layanan Mediasi	91.51 %	5.49
Layanan Komnas HAM	81.51 %	4.89

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

Tabel 3.5 menggambarkan bahwa nilai harapan dari persepsi pengguna layanan (pengadu) terhadap nilai persepsi anti korupsi di Komnas HAM adalah sebesar 90,47 % atau 5.43 (skala 6) atau sangat penting. Sementara kualitas kinerja pelayanan di Komnas HAM terhadap persepsi anti korupsi mencapai 84.85% atau dengan nilai indeks IPAK sebesar 5.09 (skala 6) atau sangat memuaskan. Dari kedua nilai tersebut, masih terdapat gap sebesar -5.67% atau dengan indeks -0.34.

Nilai harapan, kualitas persepsi anti korupsi pelayanan (IPAK), dan gap analysis untuk masing-masing atribut persepsi anti korupsi di Komnas HAM dapat dilihat pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 IPAK (skala 6) dan Gap Analysis di Komnas HAM, 2016

Variabel (Atribut) Persepsi Anti Korupsi		Rata-rata Harapan		Persepsi Anti Korupsi		*Gap Analysis*	
		Indeks	Persen tase	IPAK (Indeks)	Persen tase	Indeks	Persen tase
I1	Sistem dan prosedur pelayanan tidak berpeluang menimbulkan KKN	5.37	89.54%	4.95	8.16%	-0.42	-7.06%
I2	Petugas pelayanan tidak menawarkan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.37	89.49%	4.80	7.91%	-0.57	-9.51%

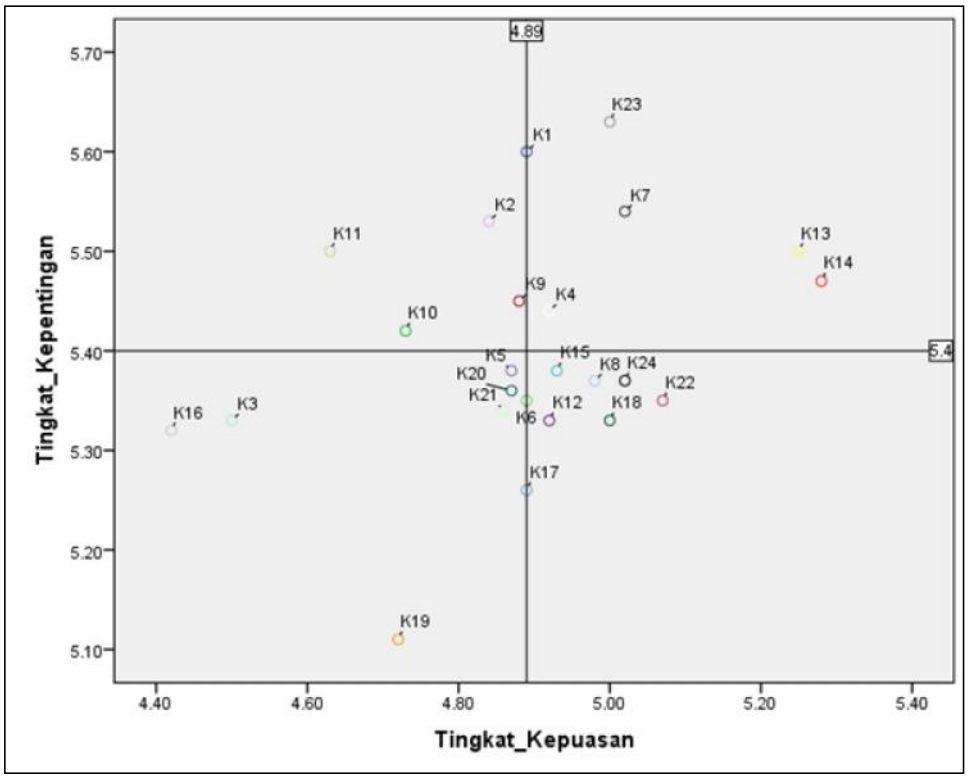
I3	Petugas pelayanan tidak menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.30	88.30%	4.91	7.99%	-0.39	-6.46%
I4	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dan waktu	5.24	87.27%	4.80	7.72%	-0.43	-7.20%
I5	Tidak terdapat praktik percaloan	5.42	90.39%	5.24	8.73%	-0.18	-3.05%
I6	Tidak ada pengenaan biaya terhadap pelayanan yang ditetapkan	5.59	93.23%	5.23	8.98%	-0.36	-6.04%
I7	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan berupa uang/barang	5.62	93.61%	5.26	9.08%	-0.35	-5.87%
I8	Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan terhadap pengadu dalam memberikan pelayanan	5.57	92.81%	5.22	8.93%	-0.35	-5.76%
I9	Tidak terdapat jenis layanan selain yang ditetapkan	5.36	89.27%	5.14	8.46%	-0.21	-3.58%
I10	Petugas pelayanan tidak menerima hadiah/barang dari pengadu (gratifikasi)	5.45	90.77%	5.31	8.89%	-0.13	-2.20%
	Rata-rata	**5.43**	**90.47%**	**5.09**	**84.85%**	**-0.34**	**-5.67%**

Nilai IPAK masing-masing lokus pelayanan dapat dilihat pada tabel 3.6, sebagai beikut:

Tabel 3.6 IPAK (skala 6) Menurut Lokus Pelayanan di Komnas HAM, 2016

Jenis Layanan	Indeks Perilaku Anti Korupsi	
Layanan Perpustakaan	88.89 %	5.33
Layanan Pengaduan	81.98 %	4.92
Layanan Pemantauan Penyelidikan	78.03 %	4.68
Layanan Mediasi	91.51 %	5.49
Layanan Komnas HAM	84.85 %	5.09

3.3 **Diagram Cartesius**



Gambar 1 Diagram Cartesius Layanan Komnas HAM, 2016

Pada Gambar 1, terlihat bahwa K2 (Kejelasan alur dari prosedur pelayanan Komnas HAM, K9 (Kepedulian petugas Pelayanan Komnas HAM terhadap keluhan, K10 (Kepedulian petugas dalam memberikan informasi waktu penyelesaian kasus), dan K11 (Pelayanan Komnas HAM selesai sesuai dengan target waktu penyelesaian kasus), merupakan 4 (empat) 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

Bab IV. Kesimpulan dan Saran

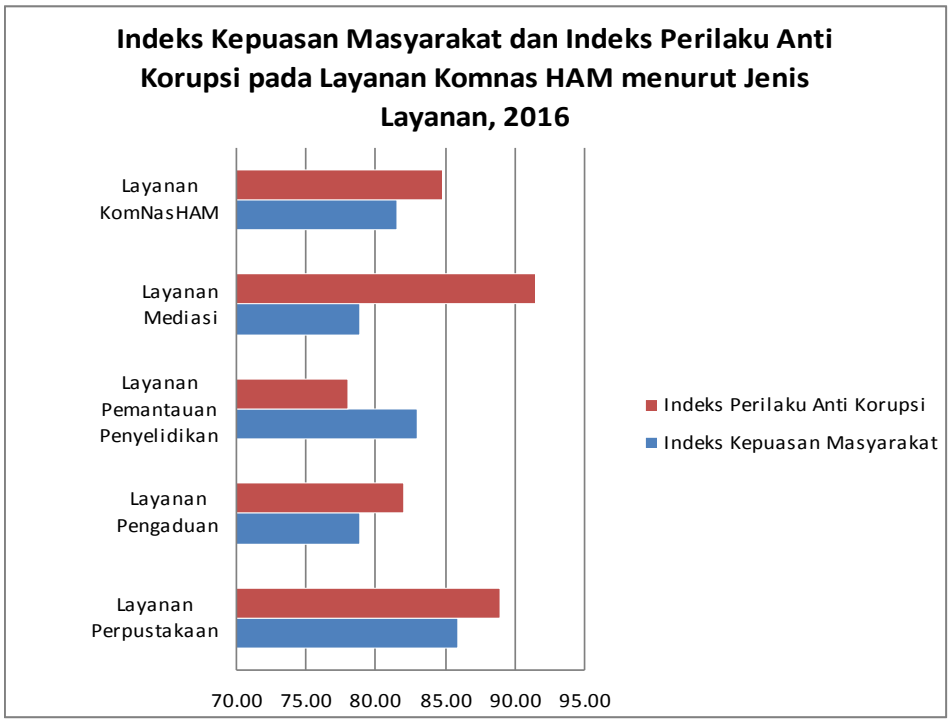
4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian terhadap hasil survei SKM Komnas HAM 2016 dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai indeks IKM dan IPAK masuk dalam kategori Memuaskan (range 72.23% - 86.11%) dan Sangat Memuaskan (range 86.12% – 100%), seperti pada tabel dan grafik berikut:

Tabel Kesimpulan 1. IKM dan IPAK Menurut Jenis Layanan, 2016

Jenis Layanan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK)
Layanan Perpustakaan	85.86%	88.89%
Layanan Pengaduan	78.90%	81.98%
Layanan Pemantauan Penyelidikan	83.00%	78.03%
Layanan Mediasi	78.84%	91.51%
Layanan Komnas HAM	81.51%	84.85%

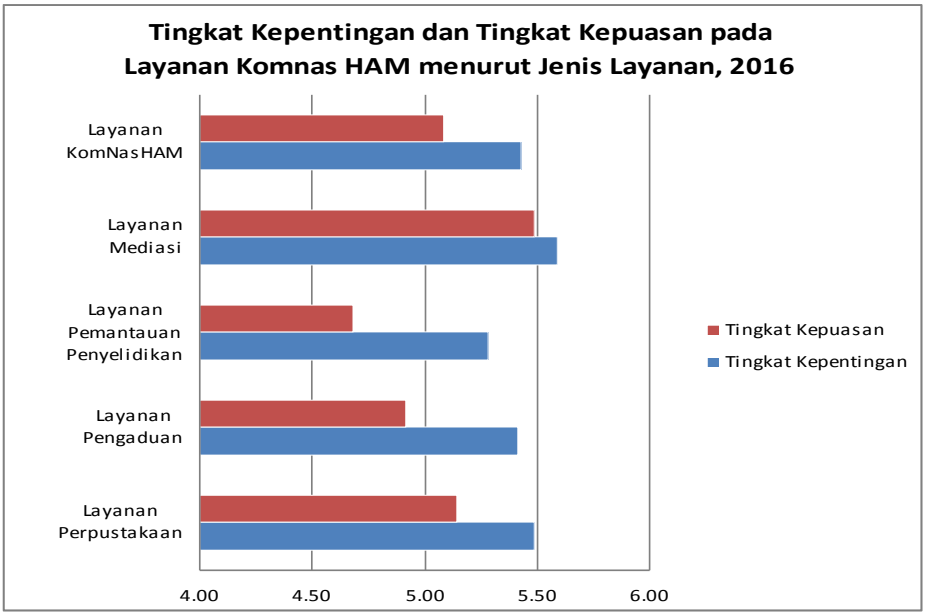


Gambar Kesimpulan 1.
SKM dan IPAK Menurut Jenis Layanan, 2016

2. Tingkat kepuasan pengguna layanan di Komnas HAM juga masuk dalam kategori Memuaskan (range 4.34 - 5.17) dan Sangat Memuaskan (range 5.18 – 6.00), seperti pada tabel dan grafik berikut:

Tabel Kesimpulan 2.
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
Menurut Jenis Layanan, 2016

Jenis Layanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap Analysis
Layanan Perpustakaan	5.48	5.14	0.34
Layanan Pengaduan	5.42	4.92	0.50
Layanan Pemantauan Penyelidikan	5.28	4.68	0.60
Layanan Mediasi	5.59	5.49	0.10
Layanan Komnas HAM	5.43	5.09	0.34



Gambar Kesimpulan 2.
Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan
Menurut Jenis Layanan, 2016

4.2 Saran

Berdasarkan analisis dan masukan dari survei SKM Komnas HAM 2016, maka masukan ataupun saran yang diberikan adalah:

1. Survei SKM Komnas HAM 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 Survei
    3. Penyusunan Kuesioner Survei. Penyusunan kuesioner survei dilengkapi dengan penyusunan 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

3. Pengembangan survei. Sebaiknya survei dilakukan tidak hanya di Kantor Pusat Komnas HAM tetapi juga dilakukan di daerah, agar data yang dikumpulkan dan analisis serta laporan yang dihasilkan lebih komprehensif.

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 KUESIONER