

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Kebijakan pelayanan pengaduan HAM di Komnas HAM telah diimplementasikan dengan baik namun belum mencapai titik optimal. Sejumlah faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan pengaduan HAM dikategorikan dalam empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Efektivitas komunikasi antar pihak yang terlibat menjadi kunci keberhasilan implementasi. Hambatan dalam transmisi informasi kebijakan pelayanan pengaduan dapat mengganggu pemahaman pelaksana terhadap kebijakan, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan konsisten sangat penting. Sementara itu, faktor sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, anggaran yang memadai, dan fasilitas pendukung yang cukup. Di tingkat Sekretariat Jenderal, jumlah pegawai yang menangani pengaduan dianggap cukup, namun di beberapa Sekretariat Komnas HAM Provinsi masih terdapat kekurangan. Perhatian terhadap kesehatan mental pegawai melalui layanan konseling juga perlu diperhatikan. Anggaran yang terbatas sering menghambat pelaksanaan program penting, dan fasilitas juga perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan inklusif.

Pada variabel disposisi, sikap positif pegawai terhadap kebijakan sangat berpengaruh pada efektivitas implementasi. Meskipun banyak pegawai mendukung kebijakan baru, variasi pemahaman di antara mereka dapat menghambat pelaksanaan. Selain itu, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas menyebabkan kebingungan dalam proses pelayanan. Fragmentasi dalam struktur organisasi juga menghambat aliran informasi dan koordinasi antar unit, sehingga Struktur Organisasi dan Tata Kerja perlu dievaluasi. Untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam pelayanan pengaduan HAM, Komnas HAM harus mengadopsi pendekatan yang lebih terintegrasi dan inklusif.

Perumusan strategi implementasi kebijakan pelayanan pengaduan HAM dilakukan melalui analisis SWOT untuk memetakan kekuatan,

kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Komnas HAM. Analisis ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi prioritas strategis dan menentukan arah implementasi kebijakan yang efektif. Pendekatan ini menghasilkan sejumlah strategi yang diintegrasikan ke dalam *action plan*, termasuk menyusun dan mengesahkan SOP, penguatan koordinasi internal, pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi, peningkatan fasilitas dan layanan inklusif, serta kolaborasi lintas lembaga dalam menangani pengaduan. Hasil analisis SWOT membantu memastikan strategi yang diambil relevan dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat.

Strategi-strategi ini dirangkum dalam *action plan* yang selaras dengan dokumen *Blueprint* Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia Komnas HAM 2023–2026. *Blueprint* ini menjadi pedoman dalam memperkuat layanan pengaduan, memastikan kebijakan yang dirumuskan relevan dengan tantangan penyelenggaraan layanan. Strategi ini juga mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya Tujuan 16, yang menekankan pentingnya membangun lembaga yang kuat, transparan, dan memberikan akses keadilan bagi semua. Implementasi kebijakan yang inklusif dan kolaboratif melalui mekanisme rujukan lintas lembaga akan mempercepat penanganan pengaduan, menciptakan kepercayaan publik, serta mendukung terciptanya masyarakat yang damai dan inklusif.

B. Saran

Untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam kebijakan pelayanan pengaduan HAM, peneliti menyampaikan sejumlah saran kepada Komnas HAM untuk:

1. Melakukan penyusunan SOP serta perubahan SOTK

Komnas HAM perlu menyusun dan mengesahkan SOP yang baku untuk memastikan seluruh proses pelayanan pengaduan berjalan secara terstruktur dan konsisten. Langkah ini perlu diikuti dengan memperjelas SOTK guna meningkatkan efisiensi pelaksanaan kebijakan. Selain itu, sosialisasi SOP dan SOTK kepada seluruh unsur pemberi layanan harus

dilakukan secara menyeluruh agar setiap pihak memahami dan melaksanakan prosedur dengan seragam. Evaluasi berkala terhadap SOP dan SOTK juga menjadi prioritas untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya seiring dengan kebutuhan organisasi.

2. Melakukan penguatan infrastruktur dan teknologi layanan

Komnas HAM perlu mengembangkan aplikasi layanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi kelompok rentan dan marjinal. Pengembangan ini harus didukung dengan penyediaan fitur ramah pengguna yang memungkinkan pengaduan dapat disampaikan dengan mudah dan cepat. Selain itu, peningkatan fasilitas layanan pengaduan, seperti ruang laktasi, toilet ramah disabilitas, *guiding block*, dan informasi pengaduan dalam format yang mudah diakses, harus menjadi perhatian utama. Komnas HAM juga disarankan untuk memperkuat Sentra Layanan Informasi Pengaduan HAM Satu Pintu Inklusif, yang dapat meningkatkan responsivitas pelayanan sekaligus menunjukkan komitmen terhadap prinsip inklusivitas. Untuk mendukung langkah ini, *refocusing* anggaran guna meningkatkan fasilitas keamanan, seperti penyediaan metal *detector*, perlu dilakukan untuk menjaga keselamatan pengadu dan pegawai.

3. Melakukan penguatan kompetensi dan motivasi pegawai

Komnas HAM perlu menyusun program pelatihan berjenjang yang melibatkan narasumber berpengalaman guna meningkatkan kompetensi pegawai dalam menangani pengaduan serta memahami prinsip-prinsip HAM secara mendalam. Pelatihan ini harus mencakup pengembangan keterampilan, mulai dari tingkat dasar hingga lanjutan, sehingga dapat memberikan bekal yang memadai kepada pegawai untuk menjalankan tugasnya secara profesional. Selain itu, mekanisme *reward* yang lebih komprehensif perlu diterapkan untuk mendorong motivasi pegawai dalam memberikan layanan terbaik. Penyediaan *layanan psikologi* dengan akses ke konselor dan psikolog profesional juga sangat diperlukan untuk menjaga kesehatan mental pegawai.

4. Melaksanakan sosialisasi dan kolaborasi strategis

Komnas HAM perlu mengoptimalkan peran Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai wadah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, memperkuat transparansi kebijakan, dan melibatkan masyarakat dalam evaluasi pelayanan pengaduan HAM. FKP sebaiknya dilaksanakan secara rutin, minimal dua kali setahun, dengan melibatkan lebih banyak aktor eksternal untuk meningkatkan partisipasi publik secara aktif. Selain itu, informasi terkait prosedur keamanan dalam pelayanan pengaduan harus disampaikan secara berkala melalui berbagai kanal komunikasi untuk memastikan semua pihak memahami langkah-langkah mitigasi risiko. Koordinasi strategis dengan stakeholder nasional dan lembaga HAM internasional juga sangat penting untuk meningkatkan efektivitas mekanisme rujukan pengaduan, baik di tingkat nasional maupun lintas negara.

Upaya yang telah dirumuskan melalui berbagai saran strategis ini tidak hanya mendukung pencapaian Tujuan 16 SDGs yang menitikberatkan pada perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh, tetapi juga menjadi langkah konkret untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada Komnas HAM sebagai lembaga yang responsif dan inklusif. Dengan mengadopsi *action plan* yang telah dirancang, Komnas HAM dapat lebih efektif dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan pengaduan di masa mendatang, sekaligus memperkuat perannya dalam melindungi dan memajukan hak asasi manusia di Indonesia. Pada akhirnya, penelitian ini dapat diperdalam melalui penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan pada aspek yang berbeda, misalnya seperti evaluasi, *collaborative governance*, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Addink, H. (2019). *Good Governance: Concept and Context*. Oxford University Press.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1093/oso/9780198841159.001.0001](https://doi.org/10.1093/oso/9780198841159.001.0001)
- Alkhafaji, A. F. (2003). *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control in a Dynamic Environment*. The Haworth Press, Inc.
- Anggraeni, A. N., Cikusin, Y., Jurusan,), & Negara, A. (2021). Pengaruh Penerapan Manajemen Kinerja terhadap Produktivitas Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 2620–5149.
- Asia Pasific Forum. (2018). *A Manual on National Human Rights Institutions*.
- Cipto Nugroho, P., Asropi, & Rajab, R. (2023). *Implementasi Kebijakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dalam mewujudkan konsep “No Wrong Door Policy” di lingkungan Lembaga Administrasi Negara* (Vol. 9, Issue 1). www.lapor.go.id
- Cresswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Damanik, S. C., Tarigan, H., Pitoyo, A., & Almubaroq, H. Z. (2023). Perdamaian, Keadilan dan Kelembagaan yang Tangguh (Tujuan SDGS Ke-16) sebagai Tujuan Pertahanan Nasional Republik Indonesia Menghadapi Bonus Demografi Tahun 2030. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10, 3527–3532.
<https://doi.org/10.31604/jips.v10i7.2023>
- Daradjat Kartawidjaja, A. (2018). *Kebijakan Publik: Analisis Implementasi Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)*. Alfabeta.
- Donovan, F., & Jackson, A. C. (1991). *Managing Human Service Organizations*. Prentice Hall.
- Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy* (15th ed.). Pearson.
www.pearsoned.com/permissions/.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ermanovida, Syarifuddin, Putri, A. U., Mahriani, R., & Budiarto, G. (2021). *Strategi Implementasi Kebijakan Kuliah Daring Masa Pandemi Covid-19 dengan Menerapkan TEKNOLOGI DIGITAL dalam Proses Pembelajaran PKn di Universitas Sriwijaya* (Vol. 1). Bening Media Publishing.
- Fithriyaningrum, D., Kusumawardhani, S., & Wibirama, S. (2021). Analisis Aksesibilitas Website berdasarkan Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): Ulasan Literatur Sistematis An Analysis of Website Accessibility Based on Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi*, 23(1), 79–92. <https://doi.org/10.33169/iptekkom.23.1.2021.79-92>

- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hamdi, S., Efendi, S., Rahma, I., Anisah, Elita, A. D., Rahmawati, Widyana, Munirullah, A., & Rahmawati, O. (2024). Standar Operasional Prosedur Pelayanan Mediasi di Kantor Mahkamah Syar'iyah Suka Makmue Nagan Raya. *BEGAWI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.23960/begawi.v2i1.29>
- Hapsari, J., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang. *Dialogue*, 1(1), 25–42.
- Hill, M., & Hupe, P. L. (2002). *Implementing Public Policy: Governance in Theory and in Practice*. SAGE Publications, Inc.
- Iran, Gunawan, & Bake, J. (2023). Analysis of Implementation of Standard Operating Procedures for Employee Administration Services at The Department of Youth and Sports Education in Kendari City. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 14(1), 56–63.
- Irawan, A. (2019). Strategi Implementasi Kebijakan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumedang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 63–71.
- Kareth, F. R. (2023). *Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi pada Direktorat Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan*. STIA LAN Jakarta.
- Kartika, W., & Sri Rahayu, A. Y. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 222–234. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i1.9555>
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Kemenpan RB. (2022). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Wujudkan Birokrasi Lincah dan Cepat Melalui Digitalisasi*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-birokrasi-lincah-dan-cepat-melalui-digitalisasi>
- Komnas HAM. (n.d.-a). *Kerangka Analisis untuk Mengintegrasikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) dengan Kewajiban Pemenuhan Hak-hak Asasi Manusia untuk di Indonesia*. Retrieved October 1, 2024, from <https://sdg.komnasham.go.id/id/tujuan-16/>

J A K A R T A

- Komnas HAM. (n.d.-b). *Kerangka Analisis untuk Mengintegrasikan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) dengan Kewajiban Pemenuhan Hak-Hak Asasi Manusia untuk di Indonesia*.
- Komnas HAM. (2020a). *Laporan Tahunan Komnas HAM 2020: Pemajuan dan Penegakan HAM di Era Pandemi Covid 19*.
- Komnas HAM. (2020b). *Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia*.
- Komnas HAM. (2023). *Keterangan Pers Nomor 55/HM.00/IX/2023: Temuan Awal Komnas HAM atas Kasus Pulau Rempang*.
<https://www.komnasham.go.id/index.php/siaran-pers/2023/09/22/290/keterangan-pers-nomor-55-hm-00-ix-2023-temuan-awal-komnas-ham-atas-kasus-pulau-rempang.html>
- Komnas HAM. (2024a). *Keputusan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 141 Tahun 2024 tentang Cetak Biru Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia*.
- Komnas HAM. (2024b). *Keterangan Pers Nomor 28/HM.00/VI/2024: Sengketa Warga Kampung Bayam, Jakarta Utara yang Terdampak Pembangunan Jakarta International Stadium (JIS) oleh PT Jakarta Propertindo (Perseroda) dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*.
<https://www.komnasham.go.id/index.php/siaran-pers/2024/06/04/343/keterangan-pers-nomor-28-hm-00-vi-2024-sengketa-warga-kampung-bayam-jakarta-utara-yang-terdampak-pembangunan-jakarta-international-stadium-jis-oleh-pt-jakarta-propertindo-perseroda-dan-pemerintah-provinsi-dki-jakarta.html>
- Komnas HAM. (2024c). *Keterangan Pers Nomor 31/HM.00/VI/2024: Penanganan Permasalahan HAM Dampak Pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN) (Pemantauan Konflik Agraria, Sosialisasi Fungsi Mediasi dan Membuka Posko Pengaduan di Wilayah Otorita IKN dan Kawasan Penyangga Sekitarnya)*.
<https://www.komnasham.go.id/index.php/siaran-pers/2024/06/21/347/keterangan-pers-nomor-31-hm-00-vi-2024-penanganan-permasalahan-ham-dampak-pembangunan-ibu-kota-nusantara-ikn-pemantauan-konflik-agraria-sosialisasi-fungsi-mediasi-dan-membuka-posko-pengaduan-di-wilayah-otorita-ikn-dan-kawasan-penyangga-sekitarnya.html>
- Komnas HAM. (2024d). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Penerimaan Pengaduan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Periode Semester I Tahun 2024*.
- Kusumanegara, S. (2010). *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*. Gava Media.

- Lawal, A., Umaru, M., & Yar', M. (2016). *Factors Influencing The Implementation of 2004 Revised National Health Policy Towards Reducing Maternal Mortality and Obstetric Fistulae in Katsina State, Nigeria*.
<https://www.researchgate.net/publication/381107528>
- Lykke Jr, A. F. (1989). Defining Military Strategy. *Military Review*, 183–186.
<https://www.armyupress.army.mil/Portals/7/military-review/Archives/English/75th-Anniversary/75th-TOC/75th-anniversary-book.pdf>
- Menpan RB. (2024). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 489 Tahun 2024 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian dan Lembaga Tahun 2024*.
- Mintzberg, H. (1978). Patterns in Strategy Formation. *Management Science*, 24(9), 934–948. <https://doi.org/10.1287/mnsc.24.9.934>
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Z. (2023). Kualitas Manajemen Penanganan Pengaduan di Indonesia. *Journal of Community Service and Society Empowerment*, 2(01), 1–9.
<https://doi.org/10.59653/jcsse.v2i01.309>
- Nurhayati, N., Kristianti, I., & Permatasari, C. L. (2023). Penggunaan Analisis SWOT dan Uji Litmus dalam Menentukan Strategi Pengelolaan Modal untuk Peningkatan Produksi UMKM Ina Konveksi. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 100–116. <https://doi.org/10.33059/jseb.v15i1.7817>
- Ombudsman New South Wales. (2017). *Effective complaint handling guidelines 3rd Edition*.
- Paroli. (2023). *Manajemen Strategi*. Aksara Global Akademia.
- Porter, M. E. (1996). What Is Strategy? *Harvard Business Review*, 74(6), 61–78.
- Qory Nailuvar, D., Rami Yamsri, K., & Roro Naura Aisyah Putri, R. (2024). Mewujudkan Birokrasi Inklusif melalui Peningkatan Kesempatan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(6), 150–162. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Setiawan, L. S., & Tsabita, A. T. (2024). SeLIP HAM: Inovasi Layanan Pengaduan Satu Pintu Inklusif untuk Kemudahan Akses Masyarakat. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 8.0, 1*, 160–166.
- Subarsono, A. (2006). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Syafiie, I. K., Tandjung, D., & Modeong, S. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta.

- Taqiyya, Z., Asropi, & Istanina, R. (2023). Human Resources Management Strategy in the Military Justice Environment: Study of State Civil Apparatus Management at the High Court of the Supreme Court of the Republic of Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 5(5), 2023. <http://ijsoc.goacademica.com>
- Tavares, M. C., Azevedo, G., & Marques, R. P. (2022). The Challenges and Opportunities of Era 5.0 for a More Humanistic and Sustainable Society—A Literature Review. In *Societies* (Vol. 12, Issue 6). MDPI. <https://doi.org/10.3390/soc12060149>
- United Nations. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.
- Wahyuni, S. (2022). *Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)*. Universitas Hasanuddin.
- Widyanto, M. A., Suwarno, P., & Supriyadi. (2021). Kajian Strategi Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19 dalam Menanggapi Kepentingan Internasional. *Education and Development*, 9(3), 33–36. <https://doi.org/10.37081/ed.v9i3.2607>
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Media Presindo.
- Yarger, H. R. (2006). *Toward A Theory Of Strategy: Art Lykke and the Army War College Strategy Model*.

	Apabila belum memadai, menurut Bapak/Ibu, sarana dan prasarana apa yang perlu dikuatkan? Mohon diberikan penjelasan.	16-Oct-24	UPS	Inf 2	Untuk pengadu kalau ruangan di bawah sih udah bagus, tapi tadi untuk ruang privat ya, untuk yang terkait dengan pengaduan hal yang sensitif ya. Untuk perempuan, anak-anak, dan disabilitas. Mungkin Mungkin ada ruang khusus agar mereka bisa nyaman untuk menyampaikan pengaduan, selain itu untuk keamanan. Keamanan juga itu perlu diperhatikan. Karena mungkin ada pengaruh yang bisa mengancam jiwa, fisik. Kita bukan punya pretensi curiga terhadap pengadu, tapi ini kan untuk mitigasi kan. Nah misalkan ada alat apa untuk metal detector. Kan untuk mencegah orang bawa senjata, nggak boleh. Meskipun kita sudah ada himbauan kan, nggak boleh bawa senjata. Tapi siapa tahu kedepan itu mungkin ada. Itu alat seperti itu untuk pengaduan, penting. Untuk perwakilan mungkin gedung yang layak untuk pengaduan. Berapa kantor perwakilan yang saya kunjungi itu belum layak. Mungkin butuh peningkatan fasilitasnya.
		11-Oct-24	HK	Inf 3	(tidak ditanyakan, karena sudah terjawab dalam pertanyaan Q22)
		14-Oct-24	HSI	Inf 4	(Tidak ditanyakan)
		16-Oct-24	IIS	Inf 5	(Tidak ditanyakan)
		11-Oct-24	ESM	Inf 6	(Tidak ditanyakan)
		28-Oct-24	SA	Inf 8	Yang pertama, kalau soal sarana kita kan kekurangan ruangan. Jadi ruangan ini kan kita butuh rombak renovasi. Jadi kita sudah ajukan, nah informasinya di awal tahun itu akan direnovasi besar renovasinya lebih kurang membutuhkan anggaran 100 juta rupiah. Nah itu sudah masuk dalam apa prioritas di Komnas HAM. InshaAllah dengan adanya renovasi-renovasi itu saya pikir terkait layanan sarana prasarana itu sudah bisa kita atasi.
		22-Oct-24	NY	Inf 9	(Tidak ditanyakan)
		25-Oct-24	ASB	Inf 11	Sarana dan prasarana untuk pengaduan memang sampai saat ini kami tidak punya ruangan khusus buat pengaduan. kalau untuk sarana untuk disabilitas kita belum ada Mas, toilet juga masih standar, kursi roda juga belum ada kita belum memiliki Mas itu mungkin PC atau laptop karena itu kan penting untuk menunjang aktivitas di sini, kalau soal ruangan kita bisa akali
		17-Oct-24	NSA	Inf 13	Kurangnya itu mungkin ya yang paling kelihatan gitu ya, yang paling sering diminta oleh disampaikan oleh pengadu (toilet)

		11-Oct-24	GBR	Inf 14	Hmm gimana yak, persoalan sarpras ini kan seharusnya tidak menjadi tanggung jawab biro penegakan sendiri. Tapi berkoordinasi dengan biro umum. Contohnya fasilitas disabilitas yang sudah beberapa kali menjadi catatan dari Kemenpan-RB. Masih memerlukan guiding block, toilet disabilitas, leaflet dengan huruf braile. Bahan bacaan untuk pengadu di ruang tunggu serta belum optimalnya ruang pengaduan privat akibat digunakan untuk ruang penyimpanan arsip salah satu hal yang perlu dibenahi. Kalo untuk sarpras penunjang kerja juga masih perlu beberapa hal yang ditingkatkan sih, seperti kapasitas wifi yang kadang masih lambat, perlunya pengadaan laptop baru bagi beberapa pegawai, ketersediaan mesin fotocopy dan scanner tambahan. Mungkin apabila memang tidak dapat sepenuhnya disediakan oleh biro umum, ya mungkin dapat disediakan pos anggaran secara khusus untuk pemenuhan sarpras.
		16-Oct-24	CA	Inf 15	(Terjawab melalui Q22)
d. Komunikasi					
1	Menurut Bapak/Ibu, apakah ketentuan penyelenggaraan pelayanan pengaduan telah dikomunikasikan secara tepat kepada seluruh unsur penyelenggara layanan pengaduan HAM?				
		16-Oct-24	UPS	Inf 2	Ya kalau ini untuk perkom 1/2024 kan berlaku juga untuk perwakilan. Tentu ada sosialisasi dan itu juga ada semacam bimbingan teknis ya, untuk penggunaan SPH. Ada semacam pendampingan juga hal-hal teknis lainnya terkait dengan penguatan pelayanan pengaduan
		11-Oct-24	HK	Inf 3	Belum mungkin terjadi tugas utama kita dengan sosialisasi bakal perwakilan ya.
		14-Oct-24	HSI	Inf 4	Ya sudah, cuma ya tentu harus diulang terus. Karena yang berkepentingan dengan pelayanan pengaduan pasti akan belajar. Tapi security, sebagai lini terdepan, dia tahu nggak? Front office kita di sini, dia tahu nggak? Kepala biro umum tahu nggak? Kalau orang penegakan pasti dia baca tiap hari karena bagaimana nih kasus. Tapi di samping itu kan ada unit lain yang terkait. Karena mereka kan sebenarnya hanya menerima di situ, mengarahkan. Menerima, mengarahkan. Misalnya kalau pengaduannya sudah ada ini, tapi belum tertulis. Kalau ada demo nih, seribu orang kan udah tahu ditutup pintunya, perwakilan. Itu kan kebiasaan aja, tidak dituangkan di dalam detail daripada pelayanan pengaduan.

		16-Oct-24	IIS	Inf 5	Kalau menurut saya, itu sama sekali salah dan sangat jauh dari yang kita harapkan. Kita tidak memiliki toilet disabilitas, tidak memiliki guiding block, dan SPBE sebagaimana yang dipersyaratkan untuk penyerangan pelayanan publik. Itu kita masih minimalis ya, kalau kita bilang. Tetapi kita juga harus sadar diri, gedung Komnas HAM sendiri itu sangat terbatas. Mungkin sekarang itu kalau kita bayangkan dari sebelum-sebelumnya sudah jauh lebih baik, tetapi terkait persyaratan pemberian layanan publik itu masih banyak catatan-catatan ya kepada Komnas HAM untuk dibilang penyelenggaraan pelayanan publik di Komnas HAM itu baik.
		11-Oct-24	ESM	Inf 6	menurut saya secara berkala sudah kita lakukan ya, terutama dengan penanganan kasus juga komunikasi juga cukup baik antara komisioner, antara manajemen dan juga teman-teman di staf, kita sudah terbangun memang Jadi kalau ada permasalahan sebisa mungkin kita selesaikan di internal dulu kalau memang tidak bisa kita naikan secara berjenjang kepada lingkungan di atasnya untuk pencarian solusi.
		28-Oct-24	SA	Inf 8	Dulu pernah satu kali dari Komnas HAM Jakarta. Nah tentunya perlu sosialisasi lebih lanjut mengenai terkait sosialisasi peraturan ini. Nanti apabila kalau misalnya ada peraturan tambahan sop yang lebih lengkap yang sesuai dengan kita bicarakan dengan Karo penegakan dulu sebelumnya itu, kita butuh sosialisasi lebih lanjut lagi biar kita paham untuk semua sop yang ada untuk penanganan pengaduan ini
		22-Oct-24	NY	Inf 9	(Tidak ditanyakan)
		25-Oct-24	ASB	Inf 11	(Tidak ditanyakan)
		17-Oct-24	NSA	Inf 13	Kita sudah pernah melakukan sosialisasi pedoman ya 1 2024 itu ke provinsi di awal tahun, waktu itu memang dilakukan secara daring, hybrid ya di kantor komnas ham. Melibatkan juga teman-teman perwakilan apa setkom provinsi. Terus juga kepada stakeholder juga baru saja dilakukan kemarin di tanggal 10 Oktober, ya itu juga mengundang stakeholder, ada beberapa instansi pemerintah dan NGO. T Terus kemudian mungkin yang perlu diperdalam lagi dengan teman-teman setkom itu adalah terkait dengan hal baru yang tadi ya, ada mekanisme rujukan, kemudian sama profil assessment, nah itu yang belum dikomunikasikan secara lebih mendalam ya kepada mereka gitu. Karena kan kita terhambat juga dengan apa namanya belum adanya apa namanya peta apa sih namanya?

					kewenangan yang jelas di setkom, kemudian alurnya karena kan kita punya perbedaan struktur untuk penanganan kasus di pusat dan di setkom
		11-Oct-24	GBR	Inf 14	Ya kayanya ketentuan penyelenggaraan pengaduan sih sudah dikomunikasikan dengan tepat dan jelas kepada unsur penyelenggaraan pelayanan pengaduan.
		16-Oct-24	CA	Inf 15	Kalo ke perwakilan, saya kurang tahu. Itu kan tugasnya dari manajemen yang berkomunikasi kan. Tapi kalau untuk analis juga dikomunikasikan, karena beberapa kali kita melakukan sosialisasi perkom di lantai 3 kita. Analis pernah diundang untuk sosialisialisasi perkom
2	Menurut Bapak/Ibu, apakah ketentuan penyelenggaraan pelayanan pengaduan telah dikomunikasikan secara jelas kepada seluruh unsur penyelenggara layanan pengaduan HAM?				
		16-Oct-24	UPS	Inf 2	
		11-Oct-24	HK	Inf 3	(Tidak ditanyakan)
		14-Oct-24	HSI	Inf 4	(Tidak ditanyakan)
		16-Oct-24	IIS	Inf 5	(Tidak ditanyakan)
		11-Oct-24	ESM	Inf 6	(Tidak ditanyakan)
		28-Oct-24	SA	Inf 8	Sudah kita lakukan, cuman kita butuh SOP yang tegas, terpadu, dan bisa kita pedomani setiap saat
		22-Oct-24	NY	Inf 9	(Tidak ditanyakan)
		25-Oct-24	ASB	Inf 11	(Tidak ditanyakan)
		17-Oct-24	NSA	Inf 13	(Tidak ditanyakan)
		11-Oct-24	GBR	Inf 14	Ketentuan penyelenggaran ini kan sudah dibuat dan disusun oleh teman-teman di masing-masing sub unit, (di pengaduan, di arsip, dan data). Selain itu, seingat saya sih sudah dilakukan sosialisiasi juga kepada penyelenggara pelayanan terkait ketentuan penyelenggaraan. Bahkan untuk ketentuan ini sudah disosialisasikan kepada K/L dan organisasi masyarakat sipil
		16-Oct-24	CA	Inf 15	(Tidak ditanyakan)
3	Menurut Bapak/Ibu, apakah ketentuan penyelenggaraan				
		16-Oct-24	UPS	Inf 2	
		11-Oct-24	HK	Inf 3	Kalau perlu SOP ini ataupun Perkom ini selalu diberikan pada saat pelatihan-pelatihan staf baru misalnya

	pelayanan pengaduan telah dikomunikasikan secara terus-menerus dan konsisten kepada seluruh unsur penyelenggara layanan pengaduan HAM?	14-Oct-24	HSI	Inf 4	(Tidak ditanyakan)
		16-Oct-24	IIS	Inf 5	Pertama terkait penyelenggaraan klien pengaduan, seperti contohnya sosialisasi pertokoan kemarin ya, itu sebenarnya sudah kita sosialisasikan ya walaupun melalui Zoom. Untuk teman-teman perwakilan dan juga untuk seluruh staf yang memberikan layanan pengaduan itu sudah dilakukan. Nah untuk kepada masyarakat juga sebenarnya sudah ya, melalui memang tidak seluruh ya, tapi mulai perwakilan ataupun pendamping ataupun lembaga yang berkaitan dengan kerja kerja Komnas HAM terkait layanan pengaduan ya itu sebenarnya sudah dilakukan.
		11-Oct-24	ESM	Inf 6	(Tidak ditanyakan)
		28-Oct-24	SA	Inf 8	(Tidak ditanyakan)
		22-Oct-24	NY	Inf 9	(Tidak ditanyakan)
		25-Oct-24	ASB	Inf 11	(Tidak ditanyakan)
		17-Oct-24	NSA	Inf 13	(Perlu diselenggarakan secara terus menerus) Iya ke setkom
		11-Oct-24	GBR	Inf 14	Menurut saya ketentuan penyelenggaraan sudah dikomunikasikan secara terus-menerus dan konsisten. Pada tahun ini dalam proses penyusunan pembentukan ketentuan penyelenggaraan oleh Unit DPP juga melibatkan pengguna layanan, NGO/LSM, akademisi, serta K/L terkait dalam kegiatan FKP. Kegiatan ini FKP juga rutin diselenggarakan setiap tahun, walau dalam bentuk yang berbeda yak, ini kan menunjukkan adanya siklus rutin yang dilakukan oleh DPP terkait pelibatan masyarakat dalam pembentukan kebijakan layanannya
		16-Oct-24	CA	Inf 15	(Tidak ditanyakan)
4	Menurut Bapak/Ibu, apakah terdapat hambatan dalam mentransmisikan informasi terkait ketentuan penyelenggaraan pelayanan pengaduan kepada seluruh unsur penyelenggara layanan pengaduan HAM?				
		16-Oct-24	UPS	Inf 2	
		11-Oct-24	HK	Inf 3	keinginan secara kelembagaan atau berlaku itu komitmennya komitmen ditingkatkan manajemen, enggak ada baik manajemen komnasham secara kelembagaan atau manajemen di penegakan
		14-Oct-24	HSI	Inf 4	Kalau dia terlalu detil jadi susah. Yang menjadi tantangan bagaimana SOP itu tidak terlalu detil, tapi mampu diterapkan.
		16-Oct-24	IIS	Inf 5	Ya kalau hambatan sih sebenarnya pasti ada ya kalau hambatan ya seperti tadi kan misalnya kendala kita kan komunikasi melalui zoom akan berbeda dengan komunikasi melalui tatap muka dan itu yang kalau saya termasuk temanteman baik di pusat sendiri dengan adanya zoom itu akan forumforum misalnya kalau saya lebih cocok forumnya lebih kecil ya. Karena bisa ekspresi kalau rame-rame itu ada segan, takut, malu, kalau salah, kalau saya sih lebih baik forum nya kecil ya untuk terkait kalau

					mentransmisikan terkait informasi ya. Tapi kami juga seperti tadi sebaiknya list to list ya offline
		11-Oct-24	ESM	Inf 6	Sebenarnya yang paling penting adalah persepsi ya, persepsi dari masing-masing kita ya kalau kita masih punya dua ego sektoral kayaknya kalau persepsi kita masih terkotak-kotak ini bagian saya, ini punya saya, ya saya kira nggak akan berubah, pelayanan kita akan lebih sulit gitu. Itu itu sih yang utama ya.
		28-Oct-24	SA	Inf 8	Kalau soal hambatan komunikasi tidak ada, relatif tidak ada. Cuman kita menunggu sosialisasi ini lebih lanjut kalau, misalnya ada SOP yang perlu kita masukkan ke dalam peraturan itu
		22-Oct-24	NY	Inf 9	(Tidak ditanyakan)
		25-Oct-24	ASB	Inf 11	(Tidak ditanyakan)
		17-Oct-24	NSA	Inf 13	Hambatan untuk pelaksanaan sosialisasi? Anggaran kah, menurut saya. Kalo sosialisasi hanya melalui online itu kadang kurang intensif begitu ya. Karena beberapa mungkin peserta yang tergabung akan sambil mengerjakan pekerjaan yang lain, begitu. Jadi gak intens gitu ya karena disambi-sambi. Nah terus juga kita berharapnya sih bisa mengundang perwakilan teman-teman dari setkom provinsi ke pusat untuk melakukan sosialisasi. Namun ya lagi-lagi mungkin karena terbentur anggaran. Terus juga punya pengalaman terkait ada penyusunan surat perlindungan di provinsi. Namun karena memang tidak terinfo ke pusat, jadi saat ada pengadu menanyakannya kita tidak bisa menjawab begitu. Jadi kita perlu melakukan kontak konfirmasi ke setkomprovinsi begitu. Jadi mungkin ga tau gimana caranya ya, mesti karena provinsi sendiri pernah jadi untuk implementasi pedoman 1 2024 itu mungkin di provinsi mereka sudah memahami apa saja yang baru begitu ya, apa yang bisa dilakukan gitu. Namun tidak adanya komunikasi ke pihak pusat itu yang menurut saya bisa jadi salah satu kendala juga gitu Karena kan gimanapun kita satu ya sama-sama komnas ham, jadi kalau ditanya sama mengadu harusnya kita bisa memberikan jawaban. Namun karena itu belum terkomunikasikan dengan baik

					antara pusat dan setkom jadi kayak ada hambatan banget
		11-Oct-24	GBR	Inf 14	Hmm apa ya.. mungkin awaranness dari masing-masing pihak kali yak
		16-Oct-24	CA	Inf 15	Hambatan mungkin karena kita perlu baca aja. Kita jangan hanya berpatok dari pelayanan pengaduan, karena pelayanan pengaduan itu kan satu rangkaian arsip dengan data ya kan. Nah karena kita kan kerjanya saling terkait, kalau bisa analis juga harus memahami dari Perkom dari isi dari data dengan arsip begitu pula dengan data dengan arsip harus memahami perkom dari unit yang lain



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

- 1 Nama : Luluk Sapto Setiyawan
- 2 Tempat dan tanggal lahir : Banyumas, 7 September 1985
- 3 NPM : 2341021080
- 4 Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Publik
- 5 Jenis Kelamin : Laki-laki
- 6 Alamat Rumah : Perum De Dwipa Wanamukti, Sambiroto,
Tembalang, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah
- 7 Instansi Induk : Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
- 8 Unit Kerja : Biro Dukungan Penegakan HAM
- 9 Alamat : Jl. Latuharhary No. 4B, Menteng, Jakarta Pusat
- 10 Jabatan Sekarang : Analis Pengaduan Masyarakat
- 11 Riwayat Pendidikan
 - S1 : Universitas Jenderal Soedirman
 - SMA : SMA Negeri 2 Purwokerto
 - SMP : SMP Negeri 1 Sokaraja
 - SD : SDN 3 Kalibagor
- 12 Kemampuan Bahasa : Indonesia (aktif)
Inggris (aktif)
- 13 Judul Tugas Akhir : Strategi Implementasi Kebijakan Pelayanan
Pengaduan Hak Asasi Manusia Pada Komisi
Nasional Hak Asasi Manusia
- 14 Pembimbing Tugas Akhir : Dr. Hamka, M.A.

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 November 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,

Luluk Sapto Setiyawan