# LAPORAN

# FORUM KONSULTASI PUBLIK

## PELAYANAN PENGADUAN KOMNAS HAM

# 2026

**BIRO DUKUNGAN PENEGAKAN HAM**
TIM KERJA DUKUNGAN PELAYANAN PENGADUAN
2026

# Tim Penyusun Laporan Forum Konsultasi Publik

## Pengarah

Prabianto Mukti Wibowo

## Penanggungjawab

Imelda Saragih

## Tim Penyusun

1. Ira Larasati
2. Fitri Nursyahlina Batu Bara
3. Fatwa Hidayah P.
4. Luluk Sapto Setiyawan

**© Komnas HAM RI 2026**

Jl. Latuharhary No. 4b, RT.1/RW.4, Menteng, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10310, Indonesia.

**Telepon:** 021 3925230 **|** pengaduan@komnasham.go.id **|** **www.komnasham.go.id**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga kegiatan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan dapat terselenggara dengan baik. Sebagai bentuk pertanggungjawaban serta dokumentasi atas pelaksanaan kegiatan tersebut, hasil Forum Konsultasi Publik ini kami tuangkan dalam laporan ini. Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkugan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Forum Konsultasi Publik merupakan mandat yang diberikan kepada Tim Kerja Dukungan Pelayanan Pengaduan selaku unit yang menyelenggarakan pelayanan publik. Forum ini bertujuan untuk menghimpun data, informasi, dan evaluasi dalam rangka perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan pelayanan penaduan di Komnas HAM.

Melalui penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik ini, diharapkan seluruh pemangku kepentingan dapat berperan aktif dalam memberikan saran, kritik, dan masukan yang konstruktif guna meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan. Dengan demikian, tercipta pelayanan publik yang semakin baik, transparan, akuntabel, dan prima sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jakarta, 30 Juni 2026

Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM,

Imelda Saragih



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

# DAFTAR ISI

**KATA PENGANTAR** ..... **i**
**DAFTAR ISI** ..... **ii**
**DAFTAR TABEL** ..... **iii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **iii**
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Dasar Hukum ..... 2
1.3 Tujuan dan Manfaat ..... 3
1.4 Ruang Lingkup ..... 3
**BAB II PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK** ..... **5**
2.1 Waktu dan Pelaksanaan ..... 5
2.2 Penyelenggara dan Peserta ..... 5
2.3 Metode Pelaksanaan ..... 5
2.4 Susunan Acara ..... 6
2.5 Hasil Pelaksanaan FKP ..... 6
2.6 Rencana Aksi ..... 7
**BAB III ANALISIS PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN KOMNAS HAM TAHUN 2026** ..... **9**
3.1 Gambaran Umum Hasil Forum Konsultasi Publik ..... 9
3.2 Analisis Isu Strategis Pelayanan Pengaduan Tahun 2026 ..... 9
3.2.1 Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Penanganan Pengaduan ..... 9
3.2.2 Kepastian Waktu Penanganan Pengaduan ..... 10
3.2.3 Evaluasi Regulasi Pelayanan Pengaduan ..... 11
3.2.4 Penguatan Pengakuan dan Perlindungan Korban Pelanggaran HAM yang Berat 11
3.2.5 Penguatan Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat ..... 12
3.3 Analisis Perkembangan Isu Pelayanan Pengaduan Tahun 2025–2026 ..... 12
3.4 Implikasi Hasil Forum terhadap Penguatan Pelayanan Pengaduan ..... 13
3.5 Arah Penguatan Pelayanan Pengaduan Komnas HAM ..... 14
**BAB IV PENUTUP** ..... **23**
**LAMPIRAN** ..... **19**
Lampiran 1 Berita Acara yang Ditandatangani ..... 19
Lampiran 2 Salinan Daftar Hadir ..... 22
Lampiran 3 Surat Undangan ..... 24
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan ..... 27

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Susunan Acara Kegiatan ..... 6
Tabel 2 Rencana Aksi..... 7
Tabel 3 Perkembangan Isu Pelayanan Pengaduan Tahun 2025–2026..... 13
Tabel 4 Analisis Risiko Implementasi Tindak Lanjut FKP Tahun 2026..... 15
Tabel 5 Matriks Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026..... 17

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Konsultasi Aduan Komnas HAM ..... 1

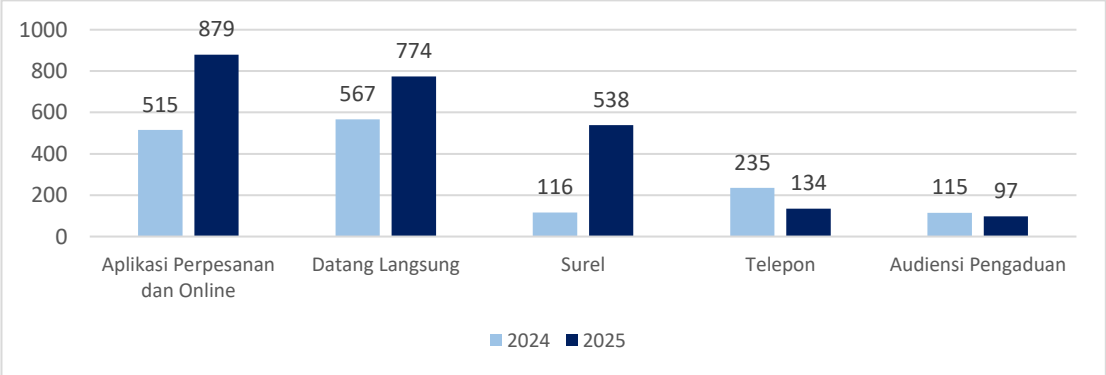
# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia dibentuk dengan tujuan untuk mengembangkan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan hak asasi manusia. Untuk menjalankan fungsi tersebut, sesuai dengan Pasal 76 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM) Komnas HAM melaksanakan fungsi pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi tentang Hak Asasi Manusia. Selanjutnya, dalam Pasal 90 ayat (1) UU HAM menegaskan setiap orang dan/atau sekelompok orang yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar dapat mengajukan laporan dan pengaduan lisan atau tertulis pada Komnas HAM.

Pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM dilakukan oleh Biro Dukungan Penegakan HAM melalui Tim Kerja Pelayanan Pengaduan. Pelayanan pengaduan HAM ini mencakup layanan konsultasi HAM, penerimaan pengaduan dugaan pelanggaran HAM, serta permohonan informasi terkait data aduan dugaan pelanggaran HAM. Dalam menjalankan pelayanan tersebut, Komnas HAM berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang profesional, responsif, transparan, akuntabel, serta berperspektif korban.

Sepanjang periode Januari s.d. Desember 2024, Tim Kerja Pelayanan Pengaduan melayani 1.554 konsultasi yang tersebar dari berbagai kanal yang dimiliki oleh Komnas HAM seperti Layanan Langsung di Kantor Komnas HAM (Audiensi dan Datang Langsung), telepon, dan layanan daring melalui aplikasi perpesanan, pengaduan online, dan melalui surel. Meskipun jumlah secara keseluruhan jumlah penerimaan konsultasi naik pada tahun 2025, jumlah audiensi turun menjadi 97 audiensi. Sebanyak 879 konsultasi dilayani melalui aplikasi perpesanan online, 779 konsultasi diterima melalui datang langsung, 538 diterima melalui surel, dan 235 konsultasi diterima melalui telepon. Untuk perbandingan jumlah lengkapnya dapat dilihat melalui diagram berikut:




Gambar 1 Jumlah Konsultasi Aduan Komnas HAM

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan HAM, Komnas HAM perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP). Forum Konsultasi Publik merupakan wadah dialog antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, pengguna layanan, serta para pemangku kepentingan guna memperoleh masukan, saran, kritik, dan aspirasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu, pada Pasal 100 UU HAM juga mensyaratkan adanya partisipasi masyarakat dalam perlindungan, penegakan, dan pemajuan HAM. Melalui kegiatan FKP Komnas HAM dapat memperoleh umpan balik secara langsung dari masyarakat terkait kualitas pelayanan pengaduan yang telah diberikan, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala, kebutuhan, dan harapan pengguna layanan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan layanan.

Dengan demikian, penyelenggaraan FKP di lingkungan pelayanan pengaduan Komnas HAM diharapkan dapat memperkuat partisipasi masyarakat khususnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta mewujudkan pelayanan pengaduan yang lebih efektif, akuntabel, dan transparan.

### 1.2 Dasar Hukum

1) Undang – Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;
2) Undang-Undang No. 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan HAM
3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 49 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penerjemah sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomoe 1 Tahun 2016;
6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

7) Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan Komnas HAM
8) Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komisi Nasional Hak Asasi Manusia di Provinsi;

### 1.3 Tujuan dan Manfaat

1) Tujuan

   Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publikasi bertujuan untuk:

   a. Menghimpun aspirasi, harapan, informasi, dan masukan dari masyarakat dan para pemangku kepentingan sebagai bahan monitoring dan evaluasi dalam rangka perbaikan serta penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan pengaduan di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.
   b. Menyamakan persepsi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat atau pemangku kepentingan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal.

2) Manfaat

   Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik memiliki manfaat sebagai berikut:

   a. Menjadi sarana komunikasi dan dialog antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat atau pemangku kepentingan guna membangun pelayanan publik yang partisipatif.
   b. Menyelaraskan kemampuan penyelenggaraan layanan dengan kebutuhan, harapan, dan kepentingan masyarakat atau pemangku kepentingan
   c. Memperoleh masukan yang konstruktif sebagai dasar berbaikan kualitas pelayanan pengaduan agar lebih efetif, responsif, dan transparan, dan akuntabel.
   d. Mengidentifikasi potensi permasalahan serta melakukan mitigasi terhadap dampak kebijakan pelayanan publik yang dapat mempengaruhi masyarakat atau pemangku kepentingan.
   e. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Komnas HAM.

### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Forum Konsultasi Publik meliputi pelaksanaan diskusi secara deliberatif antara penyelenggara pelayanan pengaduan HAM dengan masyarakat maupun

para pemangku kepentingan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.

Kegiatan Forum Konsultasi Publik mencakup penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan pengaduan, penghimpunan saran, masukan, kritik, dan aspirasi masyarakat, serta pembahasan berbagai kendala dan kebutuhan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Selain itu, forum ini juga menjadi sarana evaluasi terhadap standar pelayanan, prosedur layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas layanan, serta mekanisme penanganan pengaduan guna mewujudkan pelayanan pengaduan HAM yang efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## BAB II PELAKSANAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

### 2.1 Waktu dan Pelaksanaan

Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dilaksanakan secara luring (luar jaringan) pada hari Kamis, 16 April 2026, bertempat di Ruang Sidang Fakultas Hukum, Gedung Ki Bagus Hadikusuma E3, Lantai 3, Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### 2.2 Penyelenggara dan Peserta

Kegiatan FKP diselenggarakan oleh Biro Dukungan Penegakan HAM c.q. Tim Kerja Pelayanan Pengaduan dengan mengundang 5 (lima) unsur berbeda yang mewakili pengguna layanan, kelompok masyarakat sipil atau pendamping korban, lembaga negara,akademisi, dan jurnalis. Adapun rincian peserta yang hadir adalah sebagai berikut:

1) LPSK Yogyakarta;
2) BPS Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
3) Rifka Annisa Women Crisis Center;
4) Forum Pendidikan dan Perjuangan HAM;
5) Akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
6) LKBH Adila Noto Nagoro; dan
7) Ketua Aliansi Jurnalis Independen Yogyakarta.

Selain peserta aktif, pada kegiatan ini juga menghadirkan 1 (satu) narasumber yaitu Tanto Lailam, S.H., LLM, PhD yang merupakan Dosen Hukum Tata Negara di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### 2.3 Metode Pelaksanaan

FKP dilakukan secara tatap muka, dengan mengacu pada prinsip deliberatif. Prinsip ini menekankan pentingnya partisipasi inklusif dan dialog rasional dalam proses pengambilan keputusan publik. Melalui forum ini, para peserta FKP diberikan ruang untuk menyampaikan pandangan, kritik, dan saran secara terbuka guna mengidentifikasi masalah dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang akuntabel.

Kegiatan ini diawali dengan pemaparan materi oleh narasumber dengan tema ”Digitalisasi Sistem Layanan Pengaduan dan Penanganan Pelanggaran Hak Asasi Manusia”. Setelah dilakukan pemaparan materi oleh narasumber, Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan menyampaikan informasi terkait pelayanan pengaduan Komnas HAM sebagai pemantik diskusi. Kemudian dilanjutkan sesi diskusi deliberatif yang melibatkan seluruh peserta diskusi baik dari Komnas HAM maupun dari undangan. Tahap terakhir dari kegiatan ini yaitu perumusan Berita Acara yang memuat: 1) identifikasi masalah, 2) usulan rekomendasi

perbaikan, dan 3) jangka waktu penyelesaian. Adapun susunan kegiatan juga dilampirkan dalam laporan ini.

### 2.4 Susunan Acara

Tabel 1 Susunan Acara Kegiatan

| Waktu | Kegiatan | Keterangan |
|---|---|---|
| Kamis, 16 April 2026 | | |
| 08.00 – 09.00 | Registrasi Peserta | Panitia |
| 09.00 – 09.15 | Pembukaan oleh Komisioner Pengaduan | Prabianto Mukti Wibowo |
| 09.15 – 09.45 | Pemaparan narasumber dengan Tema "Digitalisasi Sistem Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Pelanggaran Hak Asasi Manusia" | Tanto Lailam, S.H., LLM |
| 09.45 – 10.15 | Pemaparan terkait Pelayanan Pengaduan HAM Komnas HAM | Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan |
| 10. 15 – 12.00 | Sesi diskusi dengan peserta FKP | Moderator: Ketua Tim Kerja Pelayanan Pengaduan |
| 12.00 – 12.30 | Penyusunan dan Penandatanganan berita acara FKP | Peserta FKP |
| 12.30 – 12.40 | Penutupan | |

### 2.5 Hasil Pelaksanaan FKP

Kegiatan FKP ini menghasilkan beberapa catatan penting, antara lain:

1) Masih lemahnya peraturan di Komnas HAM yang mengatur Pelayanan Pengaduan baik secara substansi maupun proses pelayanan. Salah satunya tercermin dari masih adanya perbedaan terminologi atau penggunaan istilah yang digunakan dalam peraturan atau pedoman penyelenggaraan pengaduan dugaan pelanggaran HAM.
2) Belum adanya standarisasi dalam melakukan analisis HAM di Komnas HAM, dan belum ada mekanisme untuk menguji perbedaan pendapat atau penafsiran terkait pelanggaran HAM dan pelanggaran HAM berat.

3) Proses digitalisasi menjadi ideal jika akuntabilitas dan transparansi dalam penanganan pengaduan HAM bisa terukur. Misalnya:
    - Apakah pengadu atau korban bisa mengecek progres penanganan pengaduannya?
    - Apakah ada standar waktu atau jaminan waktu penyelesaian?
    - Apakah ada jaminan keamanan data pengadu?
    - Apakah ada informasi terkait tingkat keberhasilan Komnas HAM dalam menangani pengaduan HAM?
4) Budaya hukum dan kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum rendah, sehingga banyak korban yang enggan melapor kepada aparat penegak hukum dan memilih menyampaikan pengaduan ke Komnas HAM meskipun materi aduan yang disampaikan bukan merupakan wewenang Komnas HAM.
5) Terdapat diskusi lain diluar tupoksi tim kerja pelayanan pengaduan yakni terkait dengan Tim Kerja Pelanggaran HAM yang Berat terkait dengan masih adanya kekurangan dalam penerbitan Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM Berat atau SKKPHAM, antara lain:
    - Tidak spesifiknya pengkategorian korban, sehingga menyebabkan LPSK perlu melakukan identifikasi ulang. Sebab kategori tersebut berpengaruh pada jenis layanan yang diberikan oleh LPSK.
    - SKKPHAM belum bisa diunduh secara mandiri oleh korban. Pengunduhan mandiri ini bermanfaat bagi korban jika dokumen SKKPHAM hilang.

**2.6 Rencana Aksi**

Tabel 2 Rencana Aksi

| No | Identifikasi Masalah | Usulan Rekomendasi Perbaikan | Jangka Waktu Penyelesaian |
|---|---|---|---|
| 1. | Belum adanya data publikasi terkait tingkat keberhasilan / kinerja Komnas HAM dalam penanganan kasus, baik melalui mekanisme pemantauan, mekanisme mediasi, maupun mekanisme di dukungan pelayanan pengaduan. Hal ini terkait dengan upaya Komnas | Komnas HAM akan menampilkan data capaian penanganan melalui mekanisme pemantauan dan/atau mekanisme mediasi pada *Smart Map* (https://dataaduan.komnasham.go.id/#/periodic-data/actual-data) | 30 Juli 2026 |

| No | Identifikasi Masalah | Usulan Rekomendasi Perbaikan | Jangka Waktu Penyelesaian |
|---|---|---|---|
| | HAM untuk membangun *public trust*.<br>(catatan: dihitung berdasarkan jumlah rekomendasi / berita acara kesepakatan mediasi) | | |
| 2. | Belum adanya mekanisme terkait kepastian waktu bagi pengadu / korban atas penyelesaian penanganan pengaduan HAM. | Penyusunan petunjuk teknis / SOP pelayanan pengaduan yang memuat alur dan waktu penanganan pengaduan HAM. | 1 Desember 2026 |
| 3. | Perlu adanya peninjauan atas Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan. | Melakukan evaluasi atas Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan | 28 Agustus 2026 |
| | | | |
| 4. | Pendetailan klasifikasi korban dalam surat keterangan korban pelanggaran HAM yang berat (misalnya korban langsung, istri/suami sebagai korban langsung, istri dari korban langsung, anak sebagai korban langsung, anak dari korban langsung, dll) | Mendorong kepada Tim Tindak Lanjut Hasil Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat untuk berkoordinasi dengan LPSK | 4 Mei 2026 |
| 5. | Diharapkan surat keterangan korban pelanggaran HAM yang berat dapat diunduh secara mandiri oleh korban dan terdokumentasikan dengan baik oleh Komnas HAM. | Mendorong kepada Tim Tindak Lanjut Hasil Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat untuk berkoordinasi dengan LPSK | 4 Mei 2026 |

# BAB III ANALISIS PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK PELAYANAN PENGADUAN KOMNAS HAM TAHUN 2026

## 3.1 Gambaran Umum Hasil Forum Konsultasi Publik

Berdasarkan hasil diskusi dan kesepakatan yang dituangkan dalam Berita Acara Forum Konsultasi Publik Tahun 2026, terdapat lima isu strategis yang menjadi perhatian utama peserta forum, yaitu:

1. Transparansi dan akuntabilitas kinerja penanganan pengaduan;
2. Kepastian proses dan standar waktu pelayanan;
3. Evaluasi terhadap regulasi pelayanan pengaduan;
4. Penguatan perlindungan korban pelanggaran HAM yang berat;
5. Optimalisasi digitalisasi seluruh pelayanan termasuk pelayanan pemenuhan hak korban pelanggaran HAM yang berat.

Kelima isu tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan HAM yang diselenggarakan oleh Komnas HAM tidak lagi hanya berfokus pada kemudahan akses layanan, tetapi juga mencakup kualitas tata kelola pelayanan, kepastian proses, transparansi informasi, serta orientasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan korban.

## 3.2 Analisis Isu Strategis Pelayanan Pengaduan Tahun 2026

### 3.2.1 Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Penanganan Pengaduan

Salah satu isu yang mengemuka dalam FKP Tahun 2026 adalah belum tersedianya publikasi yang secara komprehensif menggambarkan tingkat keberhasilan penanganan pengaduan oleh Komnas HAM. Para peserta forum menilai bahwa informasi mengenai jumlah rekomendasi yang ditindaklanjuti, capaian mekanisme pemantauan, serta hasil kesepakatan mediasi perlu disajikan secara lebih sistematis dan mudah diakses oleh masyarakat.

Masukan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan tidak hanya berkaitan dengan akses penyampaian pengaduan, tetapi juga berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai kinerja penanganan pengaduan. Dalam perspektif pelayanan publik, keterbukaan informasi merupakan salah satu instrumen untuk membangun kepercayaan publik (*public trust*) terhadap penyelenggara pelayanan.

Ketiadaan informasi yang menggambarkan capaian penanganan pengaduan berpotensi menimbulkan kesenjangan persepsi antara upaya yang telah dilakukan Komnas HAM dengan pemahaman masyarakat terhadap hasil kerja yang dicapai. Oleh karena itu, publikasi data capaian penanganan pengaduan menjadi penting untuk menunjukkan akuntabilitas kinerja sekaligus meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap mandat dan fungsi Komnas HAM.

Sebagai tindak lanjut atas masukan tersebut, Komnas HAM berkomitmen untuk menampilkan data capaian penanganan melalui mekanisme pemantauan dan/atau mediasi pada platform Smart Map yang telah dimiliki oleh Biro Dukungan Penegakan HAM. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat transparansi pelayanan sekaligus mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

### 3.2.2 Kepastian Waktu Penanganan Pengaduan

Forum juga mengidentifikasi kebutuhan masyarakat terhadap adanya kepastian waktu dalam proses penanganan pengaduan HAM. Saat ini, karakteristik kasus pengaduan yang diterima oleh Komnas HAM cukup beragam dan kompleks, sehinggamenyebabkan proses penanganan memiliki durasi yang berbeda-beda sesuai dengan substansi dan kebutuhan penanganannya. Meskipun demikian, peserta forum menilai bahwa masyarakat tetap memerlukan informasi mengenai estimasi waktu pada setiap tahapan penanganan pengaduan HAM.

Kepastian waktu layanan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Dari perspektif tata kelola pelayanan publik, kejelasan alur dan waktu layanan juga berfungsi sebagai instrumen akuntabilitas yang memberikan kepastian bagi pengguna layanan mengenai proses yang sedang berjalan. Sementara itu, dari perspektif HAM, hal ini merupakan bagian penting dari jaminan untuk memperoleh pemulihan yang efektif *(effective* remedy). Tanpa adanya batas waktu yang jelas, penanganan pengaduan tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum, tetapi juga memperpanjang kondisi kerentanan korban dan mengurangi efektivitas akses terhadap keadilan dan pemulihan yang efektif.

Menindaklanjuti masukan tersebut, Komnas HAM akan menyusun petunjuk teknis atau standar operasional prosedur pelayanan pengaduan yang memuat alur pelayanan dan standar waktu penanganan pengaduan. Penyusunan dokumen tersebut diharapkan

dapat memberikan kejelasan proses pelayanan sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan.

### 3.2.3 Evaluasi Regulasi Pelayanan Pengaduan

Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan merupakan regulasi yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan pengaduan HAM di Komnas HAM. Seiring dengan implementasi peraturan tersebut, para peserta forum memandang perlunya dilakukan evaluasi untuk memastikan bahwa ketentuan yang diatur masih relevan dengan kebutuhan pelayanan dan perkembangan lingkungan strategis. Evaluasi regulasi merupakan bagian dari proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam tata kelola pelayanan publik. Melalui evaluasi regulasi, Komnas HAM dapat mengidentifikasi berbagai aspek yang perlu diperkuat, disempurnakan, atau disesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

Masukan ini menunjukkan bahwa pemangku kepentingan tidak hanya memperhatikan kualitas pelaksanaan pelayanan, tetapi juga memperhatikan kesesuaian kerangka regulasi yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan tersebut. Sebagai tindak lanjut, Komnas HAM akan melakukan evaluasi terhadap Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan untuk memastikan efektivitas implementasinya serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan pengaduan.

### 3.2.4 Penguatan Pengakuan dan Perlindungan Korban Pelanggaran HAM yang Berat

Forum juga menyoroti pentingnya penyempurnaan klasifikasi korban dalam Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat. Peserta forum mengusulkan adanya pendetailan kategori korban sehingga dapat memberikan kejelasan status dan hubungan korban dengan peristiwa pelanggaran HAM yang terjadi. Masukan tersebut mencerminkan kebutuhan akan sistem administrasi pelayanan yang lebih responsif terhadap karakteristik korban dan keluarganya. Klasifikasi yang lebih rinci diharapkan dapat mendukung proses verifikasi, pemberian layanan, maupun koordinasi dengan lembaga lain yang memiliki mandat dalam perlindungan korban.

Dalam perspektif HAM, kejelasan klasifikasi korban juga terkait dengan upaya pemulihan yang efektif *(effective remedy*), sehingga hak-hak korban dapat dipenuhi secara tepat. Sebagai tindak lanjut atas rekomendasi tersebut, Komnas HAM akan mendorong koordinasi antara Tim Tindak Lanjut Hasil Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat dengan Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) guna memperoleh keselarasan dalam pengelompokan dan identifikasi korban.

### 3.2.5 Penguatan Digitalisasi Layanan Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat

Isu lain yang menjadi perhatian peserta forum adalah kebutuhan akan kemudahan akses terhadap Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat. Saat ini, proses pengelolaan dokumen masih memerlukan mekanisme yang dapat terus dikembangkan agar lebih mudah diakses oleh korban serta terdokumentasi secara lebih baik. Peserta forum mengusulkan agar surat keterangan korban dapat diunduh secara mandiri oleh korban melalui sistem digital yang terintegrasi. Usulan ini sejalan dengan arah transformasi digital pelayanan publik yang menekankan kemudahan akses, efisiensi pelayanan, dan penguatan tata kelola arsip digital.

Digitalisasi layanan tidak hanya memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, tetapi juga mendukung efektivitas pengelolaan dokumen, keamanan data, serta keberlanjutan layanan dalam jangka panjang. Untuk mendukung implementasi usulan tersebut, Komnas HAM akan melakukan koordinasi dengan LPSK dan unit terkait guna mengkaji pengembangan mekanisme layanan digital yang memungkinkan korban memperoleh akses yang lebih mudah terhadap dokumen yang dibutuhkan.

## 3.3 Analisis Perkembangan Isu Pelayanan Pengaduan Tahun 2025–2026

Perbandingan hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2025 dan Tahun 2026 dilakukan untuk mengidentifikasi perkembangan kebutuhan pengguna layanan dan arah penguatan pelayanan pengaduan Komnas HAM. Perbandingan ini tidak dimaksudkan untuk membandingkan persepsi individu peserta forum, mengingat komposisi peserta pada kedua forum berbeda, melainkan untuk melihat perkembangan isu strategis yang muncul dalam proses konsultasi publik.

Secara umum, terdapat kesinambungan perhatian terhadap penguatan pelayanan berbasis digital dan peningkatan kualitas pelayanan. Namun demikian, hasil FKP Tahun 2026 menunjukkan adanya perkembangan fokus pembahasan menuju aspek yang lebih substantif, yaitu transparansi kinerja, kepastian pelayanan, evaluasi regulasi, dan penguatan perlindungan korban.

Tabel 3 Perkembangan Isu Pelayanan Pengaduan Tahun 2025–2026

| Aspek | FKP Tahun 2025 | FKP Tahun 2026 | Analisis |
|---|---|---|---|
| Digitalisasi Pelayanan | Pengembangan inovasi pelayanan berbasis digital | Digitalisasi layanan korban dan publikasi capaian kinerja | Fokus bergeser dari pembangunan sistem menuju optimalisasi pemanfaatan sistem |
| Transparansi Pelayanan | Publikasi informasi layanan | Publikasi capaian kinerja penanganan pengaduan | Kebutuhan masyarakat terhadap keterbukaan informasi semakin meningkat dan berkembang |
| Standar Pelayanan | Penguatan standar pelayanan | Kepastian waktu dan SOP penanganan pengaduan | Fokus berkembang pada kepastian proses pelayanan |
| Regulasi Pelayanan | Implementasi Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 | Evaluasi implementasi regulasi pelayanan | Menunjukkan kebutuhan penyempurnaan regulasi berdasarkan pengalaman implementasi |
| Perlindungan Korban | Belum menjadi isu dominan | Menjadi isu strategis | Menunjukkan meningkatnya perhatian terhadap pendekatan berbasis korban |

Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat telah bergeser dari kebutuhan terhadap akses layanan menuju kebutuhan terhadap kualitas, kepastian, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan.

### 3.4 Implikasi Hasil Forum terhadap Penguatan Pelayanan Pengaduan

Hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026 menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna layanan pengaduan Komnas HAM semakin berkembang dari sekadar akses terhadap layanan menuju tuntutan atas kualitas, kepastian, transparasi, dan akuntabilitas pelayanan. Kondisi ini

mencerminkan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada proses, tetapi juga pada hasil yang dirasakan oleh pengguna layanan..

Dalam perspektif pelayanan publik, transparansi merupakan salah satu prinsip fundamental yang berfungsi meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Oleh karena itu, rekomendasi terkait publikasi capaian penanganan pengaduan melalui Smart Map tidak hanya dipandang sebagai pengembangan fitur teknologi informasi, melainkan sebagai instrumen penguatan akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik.aSementara itu, rekomendasi penyusunan petunjuk teknis dan standar operasional prosedur pelayanan pengaduan menunjukkan pentingnya penguatan dimensi reliability dalam kualitas pelayanan publik. Kepastian mengenai alur dan waktu pelayanan akan memberikan kejelasan bagi pengguna layanan dalam memahami proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Komnas HAM.lPada aspek regulasi, usulan evaluasi Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 menunjukkan adanya kebutuhan untuk memastikan bahwa regulasi pelayanan pengaduan tetap adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan praktik pelayanan publik. Evaluasi regulasi juga menjadi bagian dari mekanisme perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun rekomendasi terkait klasifikasi korban dan digitalisasi Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat menunjukkan semakin pentingnya pendekatan pelayanan yang berorientasi pada korban (victim-centered approach). Pendekatan tersebut menempatkan kebutuhan dan kemudahan akses korban sebagai pertimbangan utama dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan demikian, hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026 tidak hanya menghasilkan rekomendasi perbaikan operasional, tetapi juga memberikan arah strategis bagi penguatan tata kelola pelayanan pengaduan Komnas HAM secara menyeluruh.

### 3.5 Arah Penguatan Pelayanan Pengaduan Komnas HAM

Berdasarkan hasil analisis Forum Konsultasi Publik Tahun 2026, arah penguatan pelayanan pengaduan Komnas HAM difokuskan pada lima area prioritas.

1. Penguatan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

   Penguatan transparansi dilakukan melalui pengembangan sistem publikasi capaian penanganan pengaduan yang dapat diakses masyarakat secara mudah dan berkala. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Komnas HAM.

2. Penguatan Kepastian Proses Pelayanan

   Penguatan kepastian pelayanan dilakukan melalui penyusunan petunjuk teknis dan standar operasional prosedur yang memuat alur pelayanan dan standar waktu penanganan pengaduan. Upaya ini diharapkan dapat memberikan kejelasan proses pelayanan bagi masyarakat.

3. Penyempurnaan Regulasi Pelayanan

   Evaluasi terhadap Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 menjadi bagian dari upaya memastikan bahwa regulasi pelayanan tetap relevan dengan kebutuhan pengguna layanan dan perkembangan penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

4. Penguatan Pelayanan Berbasis Korban

   Penguatan pelayanan berbasis korban dilakukan melalui penyempurnaan klasifikasi korban dan peningkatan koordinasi dengan lembaga terkait guna mendukung pemenuhan hak-hak korban pelanggaran HAM yang berat.

5. Optimalisasi Transformasi Digital Pelayanan

   Transformasi digital diarahkan pada peningkatan aksesibilitas layanan, penguatan pengelolaan data, serta pengembangan layanan digital yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dan korban dalam memperoleh layanan.

### 3.6 Analisis Risiko Implementasi Tindak Lanjut Hasil Forum Konsultasi Publik

Pelaksanaan tindak lanjut hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026 berpotensi menghadapi berbagai tantangan yang perlu diantisipasi sejak awal. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi risiko dan strategi mitigasi untuk mendukung keberhasilan rekomendasi.

Tabel 4 Analisis Risiko Implementasi Tindak Lanjut FKP Tahun 2026

| Rekomendasi | Risiko | Dampak | Strategi Mitigasi |
|---|---|---|---|
| Publikasi capaian penanganan pengaduan melalui Smart Map | Data belum terintegrasi secara optimal | Keterlambatan publikasi data | Penguatan koordinasi pengelolaan data antar unit |
| Penyusunan SOP Pelayanan Pengaduan | Variasi karakteristik kasus menyebabkan sulitnya penetapan standar waktu | SOP kurang implementatif | Penyusunan standar waktu berdasarkan tahapan proses pelayanan |
| Evaluasi Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 | Keterbatasan masukan pemangku kepentingan | Evaluasi kurang komprehensif | Pelibatan stakeholder melalui FGD dan konsultasi publik |

| Rekomendasi | Risiko | Dampak | Strategi Mitigasi |
|---|---|---|---|
| Pendetailan klasifikasi korban | Perbedaan definisi dan klasifikasi antar lembaga | Ketidaksinkronan data korban | Koordinasi intensif dengan LPSK |
| Digitalisasi Surat Keterangan Korban | Risiko keamanan dan kerahasiaan data korban | Potensi penyalahgunaan data | Penguatan sistem keamanan informasi dan kontrol akses |

### 4.7 Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil FKP Tahun 2026

Penyusunan matriks monitoring dan evaluasi dilakukan dengan pendekatan *Result Based Management* (RBM), yaitu pendekatan yang menekankan keterkaitan antara aktivitas, output, outcome, dan dampak yang ingin dicapai. Pendekatan ini digunakan untuk memastikan bahwa tindak lanjut hasil Forum Konsultasi Publik tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan kegiatan, tetapi juga pada perubahan yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan tersebut.

Tabel 5 Matriks Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026

| No | Rekomendasi | Indikator Keberhasilan/Target | Outcome | Pencapaian Hingga Saat Ini | Status | Kendala/Hambatan | Rencana Perbaikan/Tindak Lanjut Selanjutnya | Target Waktu | PIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Publikasi capaian penanganan pengaduan melalui Smart Map | Tersedianya fitur publikasi capaian pemantauan dan mediasi pada Smart Map yang dapat diakses publik pada tahun 2026 | Meningkatnya transparansi dan akses masyarakat terhadap informasi penanganan pengaduan | Belum tersedia (*baseline*) | Belum Dimulai | Data capaian belum terintegrasi secara optimal antar mekanisme penanganan pengaduan | Integrasi data pemantauan dan mediasi serta pengembangan fitur publikasi capaian pada Smart Map | Semester II 2026 | Timja Dukungan Pelayanan Pengaduan |
| 2 | Penyusunan SOP Pelayanan Pengaduan | SOP Pelayanan Pengaduan yang memuat alur layanan, standar waktu pelayanan, dan mekanisme penanganan pengaduan ditetapkan dan | Meningkatnya kepastian dan konsistensi pelayanan pengaduan | Belum tersedia (*baseline*) | Belum Dimulai | Variasi karakteristik kasus pengaduan menyebabkan perlunya pengaturan standar waktu yang adaptif | Penyusunan SOP, konsultasi internal, dan harmonisasi proses bisnis pelayanan pengaduan | 1 Desember 2026 | Timja Dukungan Pelayanan Pengaduan |

| No | Rekomendasi | Indikator Keberhasilan/Target | Outcome | Pencapaian Hingga Saat Ini | Status | Kendala/Hambatan | Rencana Perbaikan/Tindak Lanjut Selanjutnya | Target Waktu | PIC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | diberlakukan pada tahun 2026 | | | | | | | |
| 3 | Evaluasi Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan | Tersusunnya dokumen evaluasi implementasi Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 beserta rekomendasi perbaikannya | Meningkatnya efektivitas implementasi regulasi pelayanan pengaduan | Belum tersedia (*baseline*) | Belum Dimulai | Memerlukan data implementasi dan masukan dari berbagai pemangku kepentingan | Pelaksanaan FGD, konsultasi publik, dan penyusunan laporan evaluasi regulasi | 28 Agustus 2026 | Timja Dukungan Pelayanan Pengaduan |
| 4 | Pendetailan klasifikasi korban pelanggaran HAM yang berat | Tersusunnya pedoman klasifikasi korban pelanggaran HAM yang berat yang lebih rinci dan operasional | Meningkatnya akurasi pendataan dan perlindungan korban | Klasifikasi korban masih bersifat umum | Dalam Proses | Perbedaan definisi dan klasifikasi korban antar lembaga | Penguatan koordinasi dengan LPSK dan penyusunan pedoman klasifikasi korban | 4 Mei 2026 | Tim PHB |
| 5 | Digitalisasi Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat | Tersedianya layanan digital pengajuan dan unduh mandiri Surat Keterangan Korban Pelanggaran HAM yang Berat yang dapat digunakan oleh pemohon | Meningkatnya kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas layanan bagi korban | Surat keterangan masih diberikan melalui mekanisme manual | Dalam Proses | Kebutuhan penguatan keamanan data dan integrasi sistem | Pengembangan sistem layanan digital dan penyusunan mekanisme perlindungan data pengguna | 4 Mei 2026 | Tim PHB |

# BAB IV PENUTUP

## 4.1 Kesimpulan

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) Pelayanan Pengaduan Komnas HAM Tahun 2026 merupakan bagian dari komitmen Komisi Nasional Hak Asasi Manusia dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM yang partisipatif, transparan, responsif, dan akuntabel. Pelaksanaan forum ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

FKP Tahun 2026 telah menjadi sarana dialog yang konstruktif antara Komnas HAM dengan para pemangku kepentingan, termasuk akademisi, organisasi masyarakat sipil, lembaga negara, media massa, dan pengguna layanan. Melalui forum ini, Komnas HAM memperoleh berbagai masukan, pandangan, pengalaman, serta rekomendasi yang menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

Berdasarkan hasil forum, teridentifikasi sejumlah isu strategis yang memerlukan perhatian dalam penguatan pelayanan pengaduan, yaitu peningkatan transparansi dan akuntabilitas kinerja penanganan pengaduan, penguatan kepastian proses dan standar waktu pelayanan, evaluasi regulasi pelayanan pengaduan, penguatan perlindungan korban pelanggaran HAM yang berat, serta optimalisasi transformasi digital pelayanan. Berbagai isu tersebut menunjukkan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan pengaduan yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga memiliki kualitas, kepastian, dan akuntabilitas yang semakin baik.

Sebagai tindak lanjut atas hasil Forum Konsultasi Publik Tahun 2026, Komnas HAM berkomitmen untuk melaksanakan berbagai rekomendasi yang telah disepakati melalui mekanisme monitoring dan evaluasi yang terukur. Pelaksanaan tindak lanjut akan dilakukan secara bertahap dengan memperhatikan ketersediaan sumber daya, prioritas program, serta kebutuhan penguatan pelayanan pengaduan yang berorientasi pada pengguna layanan dan korban pelanggaran HAM.

Selain itu, Komnas HAM akan terus mendorong penguatan budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) melalui peningkatan kualitas monitoring dan evaluasi, penyusunan indikator kinerja yang lebih terukur, penguatan sinergi antarunit kerja, serta pelibatan pemangku kepentingan dalam proses evaluasi pelayanan publik. Langkah tersebut

diharapkan dapat meningkatkan efektivitas tindak lanjut hasil FKP sekaligus memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan pengaduan.

Forum Konsultasi Publik tidak hanya menjadi sarana pemenuhan kewajiban penyelenggaraan pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Komnas HAM dan membangun mekanisme pemulihan yang efektif. Hal tersebut dilakukan melalui kolaborasi yang berkelanjutan antara penyelenggara layanan dan pemangku kepentingan. Kualitas pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAMdiharapkan terus meningkat, memberikan manfaat yang signifikan bagi Upaya perlindungan dan penegakan hak asasi manusia di Indonesia.

### 4.2 Rekomendasi

1. Pelaksanaan FKP Pelayanan Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM perlu terus diperluas ke berbagai daerah selain DKI Jakarta

   Penyelenggaraan FKP di Yogyakarya menunjukkan forum tidak hanya menghasilkan masukan terkait aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup persoalan substantif yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses mekanisme pelayanan pengaduan HAM dan memperoleh hak atas pemulihan. Hal ini menunjukkan pelaksanaan FKP di daerah dapat menjadi instrumen penting untuk menangkap pengalaman, kebutuhan, dan ekspektasi masyarakat yang mungkin tidak teridentifikasi apabila FKP hanya diselenggarakan di DKI Jakarta. Dalam pelaksanaannya, pemilihan lokasi FKP dapat mempertimbangkan daerah yang memiliki karakteristik berbeda, seperti wilayah dengan tingkat pengaduan yang tinggi, daerah yang memiliki akses terbatas terhadap layanan pengaduan HAM, wilayah dengan keragaman isu HAM yang menonjol, serta daerah yang menjadi lokasi berbagai proyek pembangunan atau konflik sosial yang berpotensi terjadi pelanggaran HAM.
2. Perlunya mempertimbangkan pemisahan ruang diskusi antara korban/pendamping korban dengan pihak pemerintah

   Penempatan korban atau pendamping korban dalam forum yang sama dengan pihak pemerintah berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, hambatan dalam penyampaian pendapat secara bebas, serta risiko terjadinya ketimpangan relasi kuasa yang dapat memengaruhi kualitas masukan yang diberikan. Pemisahan sesi atau penggunaan mekanisme diskusi terpisah dapat menciptakan ruang yang lebih aman (*safe space*), mendorong partisipasi yang lebih bermakna, serta memungkinkan korban menyampaikan pengalaman, kritik, dan saran secara lebih terbuka tanpa rasa khawatir terhadap tekanan, intimidasi, maupun dampak lanjutan dari keterlibatan mereka dalam forum. Hal ini juga merupakan salah satu cara untuk menerapkan pendekatan berbasis korban atau *victim-centered approach*.

3. Perlunya membentuk mekanisme pelibatan lintas Tim Kerja di Biro Dukungan Penegakan HAM dalam penyelenggaraan FKP

   Masukan yang disampaikan oleh korban, pendamping korban, dan organisasi masyarakat sipil kerap mencakup evaluasi terhadap proses penanganan perkara hingga akses terhadap pemulihan korban pelanggaran HAM masa lalu. Keterlibatan lintas tim kerja menjadi penting untuk memastikan bahwa forum tidak hanya menghasilkan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pengaduan HAM, tetapi juga mampu menangkap dan menindaklanjuti isu-isu substantif yang memengaruhi efektivitas dalam penanganan peristiwa dugaan pelanggaran HAM.

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara yang Ditandatangani

SEKRETARIAT JENDERAL
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
Jalan Latuharhary No. 4B Menteng Jakarta Pusat 10310, Telp. 021-3925230, Fax. 021-3925227
Hayam Wuruk Plaza Lt.17, Jalan Hayam Wuruk No.106, Maphar, Taman Sari, Jakarta Barat 11160
website: www.komnasham.go.id email: info@komnasham.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)

PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BIRO DUKUNGAN PENEGAKAN HAM (DPH) KOMNAS HAM

Pada hari ini, Kamis, tanggal Enam Belas Bulan April Tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam (16 April 2026) pukul 12.30 WIB bertempat di Ruang Sidang Fakultas Hukum, Gedung Ki Bagus Hadikusuma E3, Lantai 3, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan Masyarakat Biro Dukungan Penegakan HAM Komnas HAM. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

| No | Identifikasi Masalah | Usulan Rekomendasi Perbaikan | Jangka Waktu Penyelesaian |
|---|---|---|---|
| 1. | Belum adanya data publikasi terkait tingkat keberhasilan / kinerja Komnas HAM dalam penanganan kasus, baik melalui mekanisme pemantauan, mekanisme mediasi, maupun mekanisme di dukungan pelayanan pengaduan. Hal ini terkait dengan upaya Komnas HAM untuk membangun *public trust*.<br>(catatan: dihitung berdasarkan jumlah rekomendasi / berita acara kesepakatan mediasi) | Komnas HAM akan menampilkan data capaian penanganan melalui mekanisme pemantauan dan/atau mekanisme mediasi pada *Smart Map* (https://dataaduan.komnasham.go.id/#/periodic-data/actual-data) | 30 Juli 2026 |
| 2. | Belum adanya mekanisme terkait kepastian waktu bagi pengadu / korban atas penyelesaian penanganan pengaduan HAM. | Penyusunan petunjuk teknis / SOP pelayanan pengaduan yang memuat alur dan waktu penanganan pengaduan HAM. | 1 Desember 2026 |
| 3. | Perlu adanya peninjauan atas Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan. | Melakukan evaluasi atas Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan | 28 Agustus 2026 |
| 4. | Pendetailan klasifikasi korban dalam surat keterangan korban pelanggaran HAM yang berat (misalnya korban langsung, istri/suami sebagai korban langsung, istri dari korban langsung, anak sebagai korban | Mendorong kepada Tim Tindak Lanjut Hasil Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat untuk berkoordinasi dengan LPSK | 4 Mei 2026 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | langsung, anak dari korban langsung, dll) | | |
| 5. | Diharapkan surat keterangan korban pelanggaran HAM yang berat dapat diunduh secara mandiri oleh korban dan terdokumentasikan dengan baik oleh Komnas HAM. | Mendorong kepada Tim Tindak Lanjut Hasil Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat untuk berkoordinasi dengan LPSK | 4 Mei 2026 |

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholders* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Bantul, 16 April 2026

| No | Nama & No HP | Instansi / Lembaga | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| 1. | Novita Prima Dewi<br>41 | Perwakilan LPSK Yogyakarta | |
| 2. | Bayu Sulistomo<br>18 | Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta | |
| 3. | Hartanto A. S.<br>83 | Aliansi Jurnalis Independen Yogyakarta | |
| 4. | Lisa Oktavia<br>18 | Rifka Annisa WCC | |
| 5. | M. Noor Romadlon<br>)71 | Forum Pendidikan dan Perjuangan Hak Asasi Manusia | |
| 6. | Tanto Lailam<br>300 | Akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Narasumber FKP) | |
| 7. | Biantara Albab<br>117 | Akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta | |
| 8. | Rizky Sofiyuddin<br>304 | LKBH Adila Noto Nagoro | |

*) Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

| Mengetahui<br>Komisioner Pengaduan | Disetujui<br>Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM |
| --- | --- |
| Prabianto Mukti Wibowo | Imelda Saragih |

*) Penandatangan adalah pimpinan instansi dan penyelenggara pelayanan

Lampiran 2 Salinan Daftar Hadir

Banpor

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
Jalan Latuharhary No.4B Menteng, Jakarta Pusat 10310 Telp : 021-3925230 Website : www.komnasham.go.id

**DAFTAR HADIR KEGIATAN**

NAMA KEGIATAN : Forum Komunikasi Publik dan Diskusi Grup Terfokus terkait Penguatan Pelayanan Pengaduan HAM Komnas HAM

TEMPAT KEGIATAN : Universitas Muhammadiyah

TANGGAL : 16-Apr-26

| NO | NAMA | INSTANSI/JABATAN | TANDA TANGAN | NOMOR TELEPON |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Zulfikar Alfaranda | DKP | 1 | 08 |
| 2 | HARTANTO A. S | AJI YK | | 0 |
| 3 | Himmaturrahmah | Hukum / UMY | 3 | |
| 4 | Alya Zaizafun | IPOLS / UMY | | 081 |
| 5 | Aurora Rosy | IPOLS / UMY | 5 | |
| 6 | Bryan Prawano W | IPOLS / UMY | | 0 |
| 7 | M. Nor Romadlon | Fopperham | 7 | |
| 8 | Salsabila Zulva Ulynnuha | IPOLS / UMY | | 0 |
| 9 | Hanifah Adhara | IPOLS | 9 | 0 |
| 10 | Aliyyah Adzawya | FH UMY | | 08 |
| 11 | Nadhifa Ranian P. | FH UMY | # | 08 |
| 12 | Saruji Hasan | LKBH ANN | | 08 |
| 13 | Netri Dewantari | BPS DIY | # | 08 |
| 14 | Abdillah Ghifari Baihaqi | Hukum / UMY | | 08 |
| 15 | M. Risqi Saza | Hukum | # | |
| 16 | Alfia Ozamma | Hukum | | |
| 17 | A. Farhul. S | Hukum | # | 08 |
| 18 | Nur Auliya. | Hukum | | 08 |
| 19 | | | # | |
| 20 | | | | |

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
Jalan Latuharhary No.4B Menteng, Jakarta Pusat 10310 Telp : 021-3925230 Website : www.komnasham.go.id

Banpor

## DAFTAR HADIR KEGIATAN

NAMA KEGIATAN : Forum Komunikasi Publik dan Diskusi Grup Terfokus terkait Penguatan Pelayanan Pengaduan HAM Komnas HAM

TEMPAT KEGIATAN : Universitas Muhammadiyah

TANGGAL : 16-Apr-26

| NO | NAMA | INSTANSI/JABATAN | TANDA TANGAN | | NOMOR TELEPON |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | M. Iqbal | Mahasiswa | 1 | | |
| 2 | Asri wulandari | Fopperham | | 2 | |
| 3 | Viona Aracti | Mahasiswa | 3 | | |
| 4 | Ahda Sabila Umni | Mahasiswa | | 4 | |
| 5 | Agustia P | LPSK | 5 | | |
| 6 | Novita Prima D | LPSK | | 6 | |
| 7 | Lisa Octavia | Rifka Annisa | 7 | | |
| 8 | Dara Retno W | Rifka Annisa | | 8 | |
| 9 | Rizky Sofiyuddin | LKBH Noto Nagoro | 9 | | |
| 10 | [illegible] | BPS DIY | | 10 | |
| 11 | Adelia Savitri | Hukum | # | | |
| 12 | NURUL SHAFIRA LAZINU | FH UMY | | 12 | |
| 13 | Tafi Darma | FH UMY | # | | |
| 14 | Ismi Pratiwi Padungge | UMY | | 14 | |
| 15 | Regina Najwa W | FH UMY | # | | |
| 16 | Assyifa Rahma D. | FH UMY | | 16 | |
| 17 | Bayu. Warsono | CS | # | | |
| 18 | | | | 18 | |
| 19 | | | # | | |
| 20 | | | | 20 | |

# Lampiran 3 Surat Undangan

**SEKRETARIAT JENDERAL**
**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA**
Jalan Latuharhary No. 4B Menteng Jakarta Pusat 10310, Telp. 021-3925230, Fax. 021-3925227
Jl. Cisadane No.25, Cikini, Menteng, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10330
website: www.komnasham.go.id email: info@komnasham.go.id

Nomor : 39/PL.01.00/0.3.3/IV/2026 Jakarta, 13 April 2026
Lampiran : 1 (satu berkas)
Perihal : Undangan Peserta Aktif Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan HAM Komnas HAM

Yang Terhormat,
***Daftar nama terlampir***

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Komnas HAM) melalui Biro Dukungan Penegakan HAM melaksanakan dukungan teknis pelayanan publik berupa konsultasi, penerimaan pengaduan, serta penyediaan data dan informasi statistik sektoral terkait dugaan pelanggaran HAM. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari mandat Pasal 90 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Sepanjang tahun 2025, Komnas HAM menerima 5.249 berkas pengaduan, 2.422 layanan konsultasi, dan 129 permintaan data.

Untuk meningkatkan pelayanan pengaduan HAM, Biro Dukungan Penegakan HAM secara konsisten menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) melalui diskusi dengan masyarakat sipil, organisasi masyarakat, akademisi, dan instansi pemerintah. FKP merupakan forum bagi masyarakat untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan pengaduan HAM di Komnas HAM.

Mengacu pada hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan hadir dalam kegiatan diskusi yang akan diselenggarakan pada:

| | | |
|---|---|---|
| hari/tanggal | : | Kamis, 16 April 2026 |
| waktu | : | 09.00 – 12.00 WIB |
| tempat | : | Universitas Muhammadiyah Yogyakarta<br>Jl. Lingkar Barat, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta (detail lokasi akan diinformasikan lebih lanjut) |
| agenda | : | Forum konsultasi publik terkait penguatan pelayanan pengaduan HAM, Komnas HAM |

Untuk informasi lebih lanjut dan konfirmasi kehadiran, dapat menghubungi kami melalui narahubung Sdr. Ira (087884112920) dan Sdr. Mahbubi (082110242474). Demikian surat ini kami sampaikan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM,



Imelda Saragih

Tembusan:

1. Ketua Komnas HAM
2. Wakil Ketua Eksternal Komnas HAM
3. Wakil Ketua Internal/Komisioner Pengaduan Komnas HAM
4. Koordinator Subkomisi Penegakan HAM Komnas HAM

*IRL*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

**Lampiran Surat**

Nomor : 39/PL.01.00/0.3.3/IV/2026

Tanggal : 13 April 2026

**Daftar Undangan**

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Perwakilan Akedemisi/Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
5. Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
6. Kepala Perwakilan LPSK Yogyakarta
7. Forum Pendidikan dan Perjuangan Hak Asasi Manusia (Fopperham)
8. LKBH Adilah Noto Nagoro
9. Rifka Annisa Women Crisis Center
10. Media Kedaulatan Rakyat Yogyakarta
11. AJI Yogyakarta
12. Perwakilan Mahasiswa UMY

**Disediakan bantuan transportasi untuk 2 (dua) orang.*

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan











