2025

Laporan Pelaksanaan FORUM KONSULTASI PUBLIK

Biro Dukungan Penegakan HAM





Jakarta, 19 Mei 2025

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Biro Dukungan Penegakan HAM dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025 ini. Forum Konsultasi Publik dilaksanakan mengacu 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.

Forum ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman hingga solusi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat, antara lain pada pembahasan rancangan, penerapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Laporan ini diharapkan dapat memberi kontribusi nyata dalam membangun perbaikan pelayanan publik di lingkungan Biro Dukungan Penegakan HAM sehingga tercipta layanan publik yang baik dan prima sesuai Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM

Imelda I. Saragih, S.H., LL.M.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR TABEL iii
DAFTAR GAMBAR iv
A. PENDAHULUAN 1
1. Latar Belakang 1
2. Tujuan dan Manfaat 2
3. Ruang Lingkup 3
B. METODE PELAKSANAAN FKP 4
1. Waktu dan Pelaksanaan 4
2. Penyelenggara dan Peserta FKP 4
3. Metode Pelaksanaan FKP 4
4. Susunan Acara FKP 5
C. HASIL PELAKSANAAN FKP 6
1. Identifikasi Masalah 6
2. Analisis 6
3. Rencana Aksi 7
D. PENUTUP 10
LAMPIRAN I Berita Acara yang Ditandatangani 11
LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir 16
LAMPIRAN III Surat Undangan 18
LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan 20

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Konsultasi oleh Tim Kerja Dukungan Pelayanan Pengaduan 1
Tabel 2.4 Susunan Acara FKP 5
Tabel 3.3 Rencana Aksi 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita Acara yang Ditandatangani 11
Gambar 2.1 Salinan Daftar Hadir 16
Gambar 3.1 Surat Undangan 18
Gambar 4.1 Dokumentasi Kegiatan 20

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Biro Dukungan Penegakan HAM menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai wadah bagi masyarakat untuk terlibat secara aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Sebagai pelaksana tugas dukungan teknis dan administrasi bagi Komnas HAM, Biro Dukungan Penegakan HAM mengemban fungsi sentral dalam menindaklanjuti kasus-kasus dugaan pelanggaran HAM yang ditangani oleh Komnas HAM, baik yang dilaporkan oleh masyarakat maupun yang ditangani secara proaktif. Hal itu sebagaimana dimaksud pada Pasal 90 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Pada tahun 2024, Komnas HAM melalui Biro Dukungan Penegakan HAM melakukan penanganan kasus sebanyak 3.081 perkara. Dari jumlah tersebut, 2.625 perkara ditindaklanjuti oleh Tim Kerja Dukungan Pelayanan Pengaduan sebagai perkara dugaan pelanggaran HAM, sementara 374 perkara ditangani oleh Tim Kerja Dukungan Pemantauan, Pengawasan dan Penyelidikan, serta 82 perkara ditangani oleh Tim Kerja Dukungan Mediasi. Selain itu, Komnas HAM juga menerima 1.548 layanan konsultasi yang diterima dari berbagai kanal pengaduan yang tersedia, diantaranya melalui surat menyurat (Pos), surat elektronik/surel (email), aplikasi WhatsApp, pengaduan daring/website, serta Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) sebagaimana Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan.

Data tersebut mencerminkan bahwa Komnas HAM terus berupaya memperkuat perannya sebagai penyelenggara layanan publik yang menjamin perlindungan dan pemenuhan hak asasi manusia. Data konsultasi tersebut dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Penerimaan Konsultasi oleh Tim Kerja Dukungan Pelayanan Pengaduan

No.	Jenis Konsultasi	Jumlah
1	Datang Langsung	567
2	Aplikasi Perpesanan Online	515
3	Telepon	235
4	Surel	116
5	Audiensi Pengaduan	115
Total		**1.548**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Komnas HAM melalui Biro Dukungan Penegakan HAM menyelenggarakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP). Pelibatan masyarakat secara aktif dalam meningkatkan layanan melalui dialog partisipatif antara penyelenggara dan pengguna layanan.

FKP sebagai wadah bagi masyarakat terlibat secara aktif dalam proses penyusunan kebijakan dan mengontrol pelaksanaan pelayanan publik. Melalui diskusi, Biro Dukungan Penegakan HAM mendapatkan *feedback* atau masukan berharga dari masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dan penanganan aduan. Selain itu, forum ini menjadi wadah koordinasi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat untuk menyamakan persepsi dan menyelaraskan langkah serta mengevaluasi secara partisipatif kebijakan yang sudah diterapkan termasuk di dalamnya rancangan, penerapan, dampak dan berbagai permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan FKP, sejumlah hal menjadi fokus pembahasan, antara lain:
(1) identifikasi permasalahan;
(2) perumusan solusi dan langkah tindak lanjut yang dapat diambil;
(3) evaluasi terhadap standar pelayanan yang telah diterapkan; dan
(4) aspek-aspek relevan lainnya.

Penerima manfaat dari pelaksanaan FKP ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) pihak:
- Internal yaitu Komnas HAM dan khususnya Tim Kerja di Biro Dukungan Penegakan HAM;
- Eksternal selaku *stakeholders* yaitu masyarakat pengadu/korban, pendamping masyarakat, lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta yang menjadi pihak teradu, kementerian/lembaga terkait, para pemangku kebijakan, dan masyarakat Indonesia secara keseluruhan.

2. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan
   1. Merekam masukan dan saran dari masyarakat sebagai acuan penguatan kualitas pelayanan publik;
   2. Memberikan masukan untuk standar pelayanan publik yang dimiliki oleh Komnas HAM.

b. Manfaat
   1) Secara Umum
      Secara umum, Forum Konsultasi Publik memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Komnas HAM melalui

terbangunnya budaya partisipasi dan keterbukaan antara penyelenggara dan pengguna layanan. Kegiatan ini memperkuat mekanisme evaluasi keberlanjutan terhadap standar dan tata kelola pelayanan pengaduan pelanggaran HAM, sekaligus meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta akuntabilitas penyelenggaraan layanan.

2) Penyelenggara Layanan
   a) memperoleh umpan balik secara langsung dari masyarakat mengenai kualitas layanan dan kendala yang dihadapi.
   b) meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia.
   c) menjadi sarana refleksi dan evaluasi internal terhadap standar operasional, alur pengaduan dan penangana kasus.
   d) meningkatkan citra dan kepercyaan publik terhadap kinerja Biro Dukungan Penegakan HAM sebagai pelaksana pelayanan publik di Komnas HAM.

3) Publik
   a) meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik di bidang hak asasi manusia.
   b) memberikan ruang partisipasi aktif bagi masyarakat dalam proses perbaikan layanan.
   c) menumbuhkan rasa kepercayaan publik kepada Komnas HAM sebagai penyelenggara layanan publik.
   d) mendorong kesadaran publik akan pentingnya mekanisme pengaduan dan peran Komnas HAM dalam penegakan hak asasi manusia.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan FKP mencakup serangkaian pembahasan yang berfokus pada peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik di lingkungan Komnas HAM. Kegiatan ini meliputi diskusi mengenai Standar Pelayanan dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang di sampaikan oleh narasumber, tindak lanjut atas hasil dan rekomendasi dari penyelenggaraan FKP 2024, serta pemaparan mengenai Standar Pelayanan Publik Komnas HAM yang di tetapkan melalui Keputusan Ketua Komnas HAM Nomor 14 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Publik Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. Selain itu, forum ini juga menjadi wadah untuk menghimpun masukan konstruktif dari peserta terkait penyempurnaan Standar Pelayanan Publik dan penguatan penyelenggaraan pelayanan publik Komnas HAM tahun 2025, sehingga tercipta layanan yang semakin partisipatif, responsif dan berorientasi pada pemenuhan hak asasi manusia.

B. METODE PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Pelaksanaan

a. Waktu Penyelenggaraan

Hari/Tanggal : Senin,19 Mei 2025

Waktu : 09.00 - 13.00 WIB

b. Tempat Pelaksanaan : Ruang Asmara Nababan Lt 1 Komnas HAM Menteng, Jakarta Pusat.

2. Penyelenggara dan Peserta FKP

a. Penyelenggara : Biro Dukungan Penegakan HAM Komnas HAM.

b. Peserta :

1) Ombudsman RI.
2) Kementerian PAN-RB.
3) Komisi Nasional Disabilitas.
4) Arsip Nasional Republik Indonesia.
5) BPS Kanwil DKI Jakarta.
6) Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta.
7) Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Provinsi DKI Jakarta.
8) Solidaritas Perempuan.
9) Perhimpunan Pembela Masyarakat Adat Nusantara (PPMAN).
10) LBH Masyarakat.
11) Perhimpunan Bantuan Hukum dan HAM Indonesia (PBHI).
12) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta.
13) Kompas.com
14) Tempo.
15) Antara News.

3. Metode Pelaksanaan FKP

Pelaksanaan FKP dilakukan secara *hybrid* yaitu secara tatap muka dan online. FKP diselenggarakan dengan cara komunikasi dua arah, antara Biro Dukungan Penegakan HAM selaku penyelenggara layanan dengan masyarakat selaku pengguna layanan, dengan tujuan untuk memperoleh perspektif masyarakat serta merumuskan solusi yang mampu untuk dilakukan guna perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Dukungan Penegakan HAM. Selain

masyarakat, FKP juga melibatkan *stakeholders* yang menjadi mitra kerja Komnas HAM dan telah memiliki standar pelayanan seperti Ombudsman RI, Biro ORB DKI Jakarta, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, Kementerian PANRB, serta rekan media (Tempo, Kompas, Antara).

Pembahasan dilakukan pada khususnya mengenai identifikasi pokok-pokok penting dalam perbaikan dan penyesuaian terhadap standar pelayanan publik yang telah dibentuk melalui Keputusan Ketua Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Publik Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, serta mengenai tindak lanjut penyelenggaraan FKP 2024. Berkenaan dengan itu, juga dibahas mengenai masukan untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Komnas HAM tahun 2025.

4. Susunan Acara FKP

Tabel 2.4. Susunan Acara FKP

Waktu	Kegiatan	Keterangan
09.00 - 09.15	Pembukaan oleh: 1. Komisioner Pengaduan	Panitia
09.15 - 10.15	Pemaparan Narasumber Sesi Diskusi untuk 3 Pertanyaan	Dra. Nana Yuliana, MA, MSi, PhD.
10.15 - 10.35	Pemaparan terkait: 1. Standar Pelayanan Publik Komnas HAM; 2. Tindak lanjut Berita Acara FKP 2024.	1. Tim Kerja Organisasi dan Tata Laksana; 2. Biro Dukungan Penegakan HAM.
10.35 - 10.45	Penyampaian Tanggapan peserta diskusi dari Kementerian/Lembaga/NGO	Narasumber
10.45 - 11.30	Sesi Diskusi	Narasumber
11.30 - 12.15	Penyusunan Rencana Aksi	Panitia
12.15 - 12.45	Penandatanganan Berita Acara FKP	Panitia
12.45 - 13.00	Penutupan	Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah

- Aplikasi DUHAM Online yang belum memiliki *chatbot*, yaitu fitur otomatis yang dapat membantu pengguna mendapatkan informasi secara cepat. Selain itu, juga perlu dibuatkan versi bahasa inggris, dan tidak dapat diunduh di Luar Negeri, serta penguatan aksesibilitas DUHAM Online di wilayah 3T (tertinggal, terdepan dan terluar);
- Data Aduan kurang informatif karena belum menampilkan trend aduan atau isu tematik tertentu;
- Belum adanya Call Center Pengaduan/seluruh layanan Publik di Komnas HAM;
- Terdapat aduan di kanal SP4N Lapor! yang belum mendapat tanggapan mengingat sudah ada Surat Keputusan Penugasan Pengelola aduan SP4N LAPOR! di Komnas HAM;
- Ada ketidaksesuaian dalam Standar Pelayanan yang dimiliki oleh Komnas HAM terkait dengan sistematika Standar Pelayanan dan terdapat layanan lainnya yang belum memiliki standar Pelayanan;
- Belum adanya pemberian penghargaan khusus untuk pegiat HAM;
- Belum adanya sosialisasi HAM dan peliputan media berdimensi HAM;
- Kurangnya komunikasi aktif dan pemanfaatan media sosial untuk melakukan publikasi/promosi kiprah/kasus/isu aktual;
- Perlu adanya penguatan mekanisme rujukan/*referral mechanism*;
- Perlu adanya penguatan terkait literasi HAM dengan lembaga seperti Lemhanas, LAN, Apindo, Kadin dll.

2. Analisis

Pelaksanaan FKP menunjukan komitmen Biro Dukungan Penegakan HAM dalam memperkuat kualitas layanan publik dan memastikan keterlibatan masyarakat serta pemangku kepentingan secara aktif dalam proses perbaikan penyelenggaraan layanan. Berdasarkan hasil pembahasan, sejumlah tantangan teridentifikasi, antara lain keterbatasan fitur dan aksesibilitas pada aplikasi DUHAM Online, kurangnya keteseredian data aduan yang informatif, belum optimalnya sistem Call Center dan pengelolaan kanal SP4N Lapor!. Selain itu, minimnya publikasi bermuatan HAM, belum adanya mekanisme penghargaan bagi pegiat HAM, serta perlunya penguatan komunikasi publik dan kolaborasi lintas lembaga menjadi perhatian utama. Temuan-temuan ini mengindikasikan perlunya langkah strategis dan inovatif, baik dalam aspek teknologi informasi, kebijakan internal, maupun kemitraan eksternal, agar pelayanan publik Komnas HAM dapat semakin responsif, transparan, dan inklusif dalam memenuhi hak-hak masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukan bahwa FKP perlu di laksanakan secara berkala untuk menjaga kesinambungan evaluasi dan mempercepat tindak lanjut atas masukan masyarakat.

3. Rencana Aksi

Tabel 3.3 Rencana Aksi

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Aplikasi DUHAM Online yang belum memiliki chatbot, perlu dibuatkan versi bahasa inggris, dan tidak dapat diunduh di Luar Negeri, serta penguatan aksesibilitas DUHAM Online di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, terluar)	Perlu pengembangan dan perbaikan untuk aplikasi DUHAM Online khususnya penambahan fitur yakni chatbot, Aksesibilitas aplikasi DUHAM Online sampai luar negeri dan wilayah 3T, serta penggunaan Bahasa Inggris pada Aplikasi DUHAM Online.	Desember 2025, dengan detail kegiatan: ● Asesmen kebutuhan; ● Pengajuan clearance TIK kepada Kementerian PANRB dan Komdigi; ● Melakukan pengembangan dan perbaikan DUHAM Online sesuai rekomendasi Kementerian PANRB dan Komdigi.
2	Data Aduan kurang informatif karena belum menampilkan trend aduan atau isu tematik tertentu.	● Adanya publikasi rutin terkait data aduan dengan tema tertentu; ● Mendorong data aduan sebagai data prioritas yang dapat dijadikan rujukan untuk penyusunan kebijakan.	Desember 2025, dengan detail kegiatan: ● Publikasi data dengan tema tertentu akan dilaksanakan secara rutin; ● Mencantumkan klasifikasi pengadu dalam publikasi data periodik HAM; ● Koordinasi dengan PPID Komnas HAM terkait Data Periodik HAM.
3	Belum adanya Call Center Pengaduan/seluruh layanan Publik di Komnas HAM.	Mendorong pembentukan Call Center Pengaduan/seluruh layanan Publik di Komnas HAM, dengan melakukan koordinasi dengan Telkom Indonesia untuk membentuk Call Center.	Juni 2025, dengan mengirimkan Nota Dinas Kepada Biro Umum untuk asesmen kebutuhan Call Center Komnas HAM.

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
4	Terdapat aduan di kanal SP4N Lapor! yang belum mendapat tanggapan mengingat sudah ada Surat Keputusan Penugasan Pengelola aduan SP4N LAPOR! di Komnas HAM.	Koordinasi rutin antara Petugas di Biro Dukungan Penegakan HAM dengan admin instansi dan Kementerian PANRB untuk tindak lanjut aduan di SP4N LAPOR!	Koordinasi akan mulai dilaksanakan pada Juni 2025.
5	Ada ketidaksesuaian dalam Standar Pelayanan yang dimiliki oleh Komnas HAM terkait dengan sistematika Standar Pelayanan dan terdapat layanan lainnya yang belum memiliki standar Pelayanan.	● Mendorong dilakukannya perbaikan Standar Pelayanan Komnas HAM; ● Mendorong Biro Umum cq. Tim Kerja Ortala untuk melakukan asesmen ulang terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Komnas HAM.	Juni 2025, dengan mengirimkan Nota Dinas ke Biro Umum.
6	Belum adanya pemberian penghargaan khusus untuk pegiat HAM.	Mendorong penyelenggaraan pemberian penghargaan khusus kepada pegiat HAM.	Juni 2025, dengan Nota Dinas kepada Anggota Komnas HAM.
7	Belum adanya sosialisasi HAM dan peliputan media berdimensi HAM.	● Menyelenggarakan FGD/diskusi terkait tata cara pengaduan HAM; ● Mendorong kolaborasi dengan Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama untuk penyelenggaraan Pelatihan tentang peliputan media berdimensi HAM.	Juni 2025, dengan Nota Dinas kepada Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.
8	Kurangnya komunikasi aktif dan pemanfaatan media sosial untuk melakukan publikasi/ promosi kiprah/ kasus/ isu aktual.	Mendorong Tim Media Sosial untuk promosi dan publikasi terkait Kegiatan Komnas HAM yang lebih Intens.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
9	Perlu adanya penguatan mekanisme rujukan/ *referral mechanism.*	Mendorong Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama untuk melakukan penjajakan MoU dan perumusan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Lembaga dan Kementerian terkait untuk mekanisme rujukan.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.
10	Perlu adanya penguatan terkait literasi HAM dengan lembaga seperti Lemhanas, LAN, Apindo, Kadin dll.	Mendorong Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama, serta Biro Dukungan Pemajuan untuk penguatan terkait literasi HAM dengan lembaga seperti Lemhanas, LAN, Apindo, Kadin dan lain-lain.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama, serta Biro Dukungan Pemajuan HAM.

D. PENUTUP

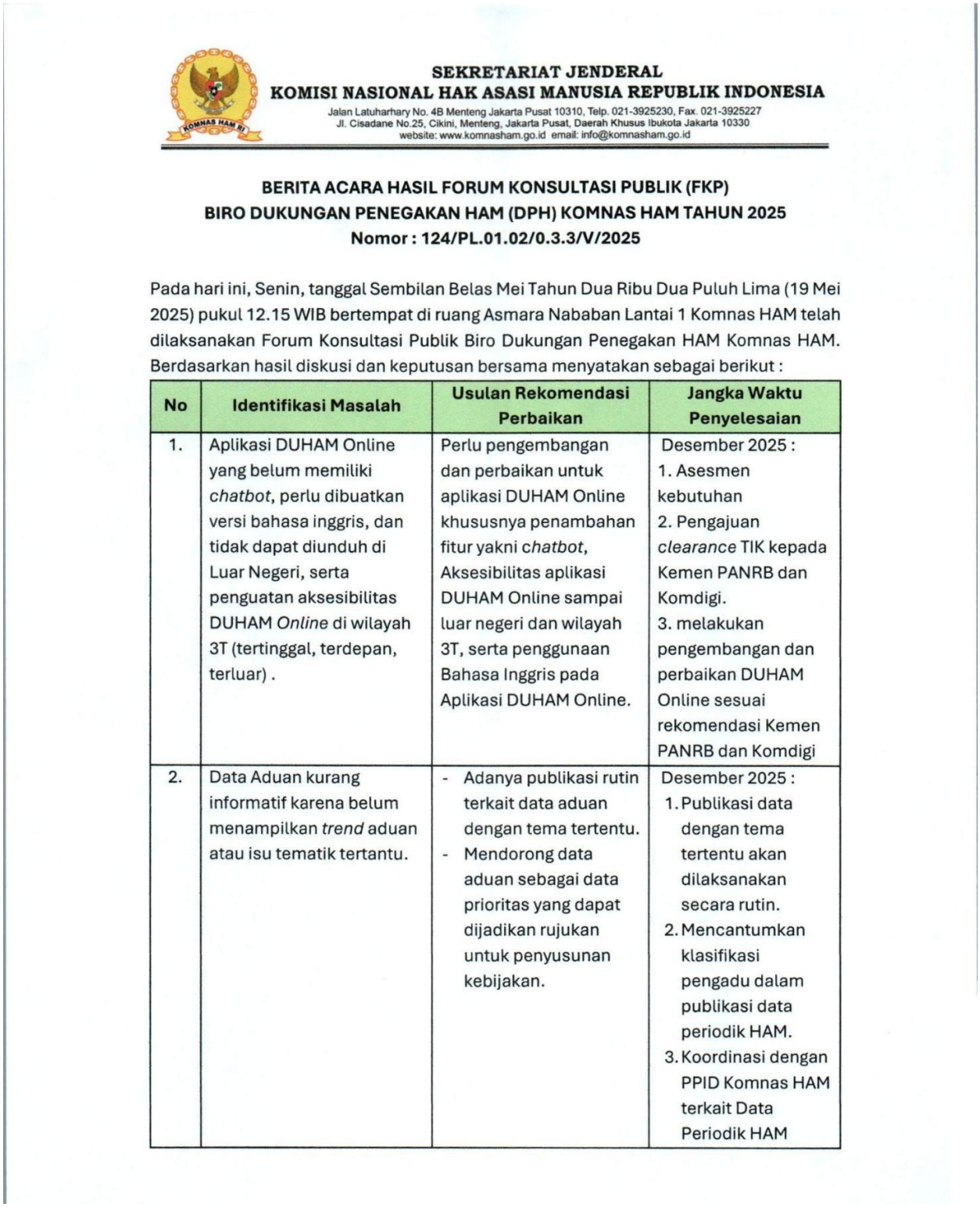
Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) oleh Komnas HAM pada Biro Dukungan Penegakan HAM merupakan wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017. FKP menjadi ruang dialog antara Komnas HAM sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk menjaring masukan, pengalaman, dan saran guna evaluasi serta penyempurnaan layanan, termasuk penyesuaian terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui Keputusan Ketua Komnas HAM Nomor 14 Tahun 2024.

FKP yang telah dilaksanakan Komnas HAM sebagai wadah bagi masyarakat terlibat secara aktif dalam proses penyusunan kebijakan dan mengontrol pelaksanaan pelayanan publik. Melalui diskusi, Biro Dukungan Penegakan HAM mendapatkan *feedback* atau masukan berharga dari masyarakat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dan penanganan aduan. Selain itu, forum ini menjadi wadah koordinasi antara penyelenggara layanan dengan penerima layanan untuk menyamakan persepsi dan menyelaraskan langkah serta mengevaluasi kebijakan yang sudah diterapkan termasuk di dalamnya rancangan, penerapan, dampak dan berbagai permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik. Dalam forum ini, diidentifikasikan berbagai isu penting seperti pengembangan aplikasi DUHAM Online, peningkatan kualitas data aduan, pembentukan *call center*, penguatan pengelolaan SP4N LAPOR!, perbaikan standar pelayanan, penghargaan untuk pegiat HAM, pelatihan peliputan media berbasis HAM, promosi aktif melalui media sosial, penguatan mekanisme rujukan, serta peningkatan literasi HAM melalui kerja sama kelembagaan. Seluruh rekomendasi ditargetkan selesai paling lambat Juni hingga Desember 2025 melalui koordinasi, asesmen, dan tindak lanjut lintas unit. Kegiatan ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti Ombudsman RI, Biro ORB DKI Jakarta, DPMPTSP, Kementerian PANRB, serta media massa, guna memastikan proses yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Dalam forum FKP, diidentifikasikan berbagai isu penting seperti pengembangan aplikasi DUHAM Online, peningkatan kualitas data aduan, pembentukan *call center*, penguatan pengelolaan SP4N LAPOR!, perbaikan standar pelayanan, penghargaan untuk pegiat HAM, pelatihan peliputan media berbasis HAM, promosi aktif melalui media sosial, penguatan mekanisme rujukan, serta peningkatan literasi HAM melalui kerja sama kelembagaan. Seluruh rekomendasi ditargetkan selesai paling lambat Juni hingga Desember 2025 melalui koordinasi, asesmen, dan tindak lanjut lintas unit.

LAMPIRAN I Berita Acara yang Ditandatangani

Gambar 1.1 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
Jl. Cisadane No.25, Cikini, Menteng, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10330
website: www.komnasham.go.id email: info@komnasham.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
BIRO DUKUNGAN PENEGAKAN HAM (DPH) KOMNAS HAM TAHUN 2025
Nomor : 124/PL.01.02/0.3.3/V/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal Sembilan Belas Mei Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima (19 Mei 2025) pukul 12.15 WIB bertempat di ruang Asmara Nababan Lantai 1 Komnas HAM telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik 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.	Aplikasi DUHAM Online yang belum memiliki *chatbot*, perlu dibuatkan versi bahasa inggris, dan tidak dapat diunduh di Luar Negeri, serta penguatan aksesibilitas DUHAM *Online* di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, terluar) .	Perlu pengembangan dan perbaikan untuk aplikasi DUHAM Online khususnya penambahan fitur yakni *chatbot*, Aksesibilitas aplikasi DUHAM Online sampai luar negeri dan wilayah 3T, serta penggunaan Bahasa Inggris pada Aplikasi DUHAM Online.	Desember 2025 : 1. Asesmen kebutuhan 2. Pengajuan *clearance* TIK kepada Kemen PANRB dan Komdigi. 3. melakukan pengembangan dan perbaikan DUHAM Online sesuai rekomendasi Kemen PANRB dan Komdigi
2.	Data Aduan kurang informatif karena belum menampilkan *trend* aduan atau isu tematik tertantu.	- Adanya publikasi rutin terkait data aduan dengan tema tertentu. - Mendorong data aduan sebagai data prioritas yang dapat dijadikan rujukan untuk penyusunan kebijakan.	Desember 2025 : 1. Publikasi data dengan tema tertentu akan dilaksanakan secara rutin. 2. Mencantumkan klasifikasi pengadu dalam publikasi data periodik HAM. 3. Koordinasi dengan PPID Komnas HAM terkait Data Periodik HAM

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
3.	Belum adanya Call Center Pengaduan/seluruh layanan Publik di Komnas HAM.	Mendorong pembentukan *Call Center* Pengaduan/seluruh layanan Publik di Komnas HAM, dengan melakukan koordinasi dengan Telkom Indonesia untuk membentukan Call Center ini.	Juni 2025, dengan mengirimkan Nota Dinas Kepada Biro Umum untuk asesmen kebutuhan *Call Center* Komnas HAM.
4.	Terdapat aduan di kanal SP4N Lapor! yang belum mendapat tanggapan mengingat sudah ada Surat Keputusan Penugasan Pengelola aduan SP4N LAPOR! di Komnas HAM	Koordinasi rutin antara Petugas di Biro Dukungan Penegakan HAM dengan admin instansi dan Kementerian PANRB untuk tindak lanjut aduan di SP4N LAPOR!	Koordinasi akan mulai dilaksanakan pada Juni 2025.
5.	Ada ketidaksesuaian dalam Standar Pelayanan yang dimiliki oleh Komnas HAM terkait dengan sistematika Standar Pelayanan dan terdapat layanan lainnya yang belum memiliki standar Pelayanan.	1. Mendorong dilakukannya perbaikan Standar Pelayanan Komnas HAM . 2. Mendorong Biro Umum cq. Tim Kerja Ortala untuk melakukan asesmen ulang terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Komnas HAM.	Juni 2025, dengan mengirimkan Nota Dinas ke Biro Umum.

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
6.	Belum adanya pemberian penghargaan khusus untuk pegiat HAM.	Mendorong penyelenggaraan pemberian penghargaan khusus kepada pegiat HAM.	Juni 2025, dengan Nota Dinas kepada Anggota Komnas HAM.
7.	Belum adanya sosialisasi HAM dan peliputan media berdimensi HAM.	1. Menyelenggarakan FGD/diskusi terkait tata cara pengaduan HAM. 2. Mendorong kolaborasi dengan Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama untuk penyelenggaraan Pelatihan tentang peliputan media berdimensi HAM.	Juni 2025, dengan Nota Dinas kepada Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.
8.	Kurangnya komunikasi aktif dan pemanfaatan media sosial untuk melakukan publikasi/promosi kiprah/kasus/isu aktual.	Mendorong Tim Media Sosial untuk promosi dan publikasi terkait Kegiatan Komnas HAM yang lebih Intens.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.
9.	Perlu adanya penguatan mekanisme rujukan/*referral mechanism*	Mendorong Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama untuk melakukan penjajakan MoU dan perumusan PKS dengan Lembaga dan Kementerian terkait untuk mekanisme rujukan.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama.

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
10.	Perlu adanya penguatan terkait literasi HAM dengan lembaga seperti Lemhanas, LAN, Apindo, Kadin dll.	Mendorong Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama, serta Biro Dukungan Pemajuan untuk penguatan terkait literasi HAM dengan lembaga seperti Lemhanas, LAN, Apindo, Kadin dll.	Juni 2025, melalui Nota Dinas kepada Biro Hukum, Hubungan Masyarakat, dan Kerja Sama, serta Biro Dukungan Pemajuan HAM.

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 dapat 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.

Jakarta, 19 Mei 2025

No.	NAMA & NO HP*	INSTANSI/LEMBAGA	TANDA TANGAN*
1.	Nana Yuliana	STIA LAN Jakarta	
2.	Nixon Randy	LBH Masyarakat	
3.	Fath Putra Mulya	ANTARA News	
4.	Gregorius B. Djako	PPMAN	
5.	Dani A	TEMPO	
6.	M Riza	Biro ORB Jakarta	
7.	Syaka	Biro ORB Jakarta	
8.	Laurencius A.	DPMPTSP DKI	

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

9.	A. Ponco A.	Kompas	
10.	Nugroho Eko M	Ombdusman RI	

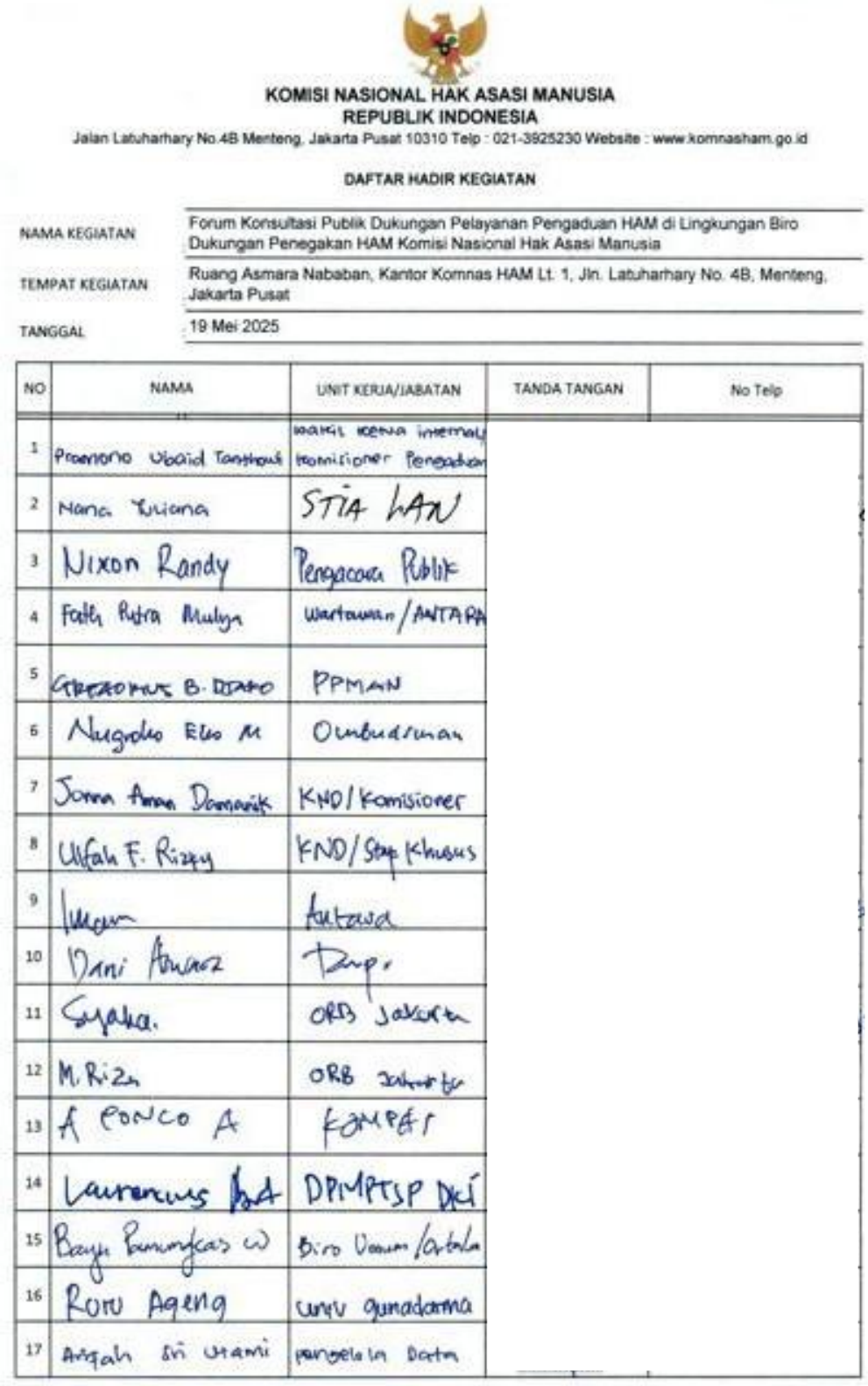
*) Penandatangan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

Mengetahui	Disetujui
Komisioner Pengaduan	Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM
Pramono Ubaid Tantowi	Imelda Saragih

*) Penandatangan adalah Pimpinan Instansi dan Penyelenggara Pelayanan

LAMPIRAN II Salinan Daftar Hadir

Gambar 2.1 Salinan Daftar Hadir



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

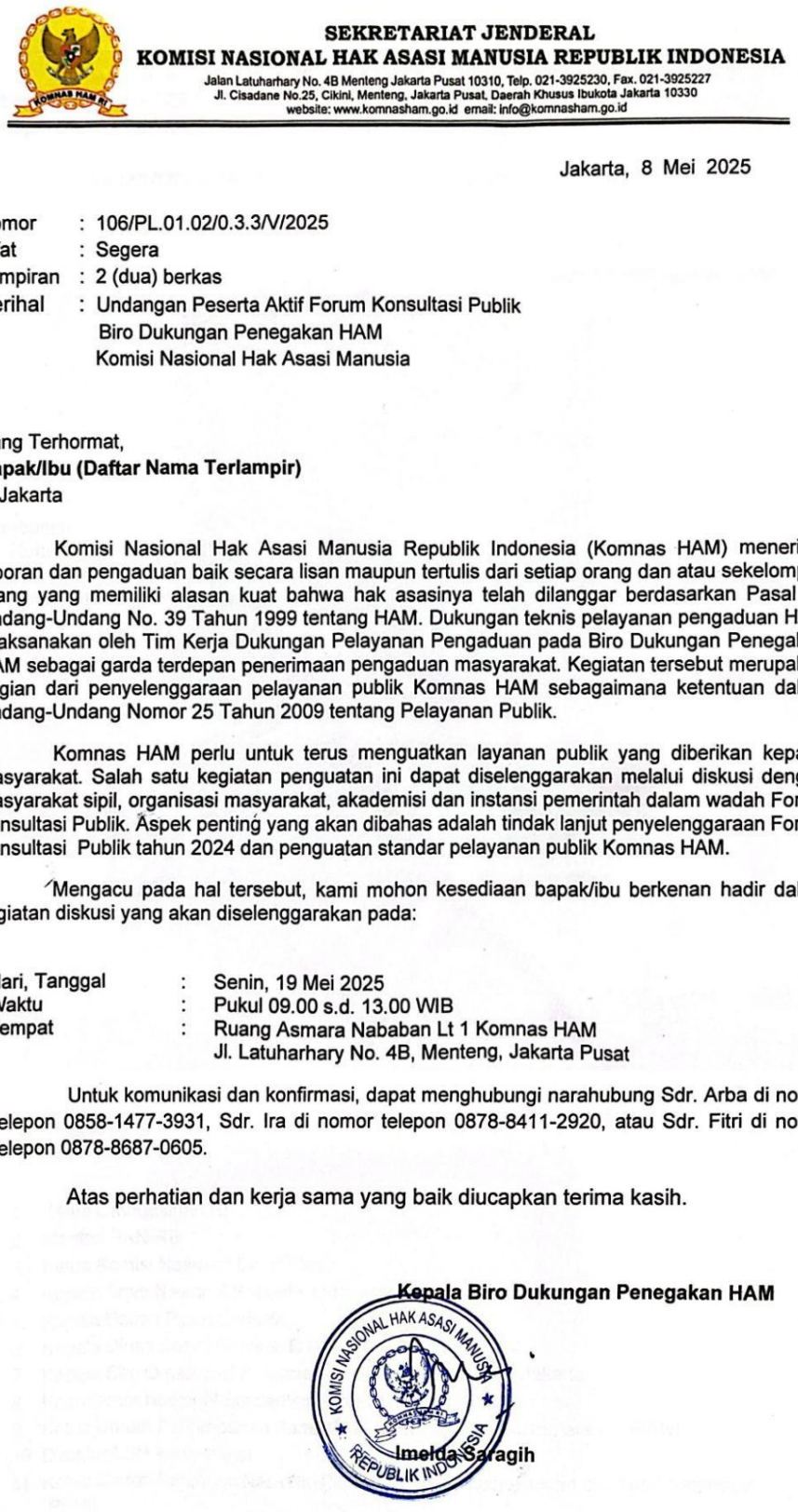
NAMA KEGIATAN	Forum Konsultasi Publik Dukungan Pelayanan Pengaduan HAM di Lingkungan Biro Dukungan Penegakan HAM Komisi Nasional Hak Asasi Manusia
TEMPAT KEGIATAN	Ruang Asmara Nababan, Kantor Komnas HAM Lt. 1, Jln. Latuharhary No. 4B, Menteng, Jakarta Pusat
TANGGAL	19 Mei 2025

NO	NAMA	UNIT KERJA/JABATAN	TANDA TANGAN	No Telp
1	Prasetyono Ubaid Tanthowi	Wakil ketua internal Komisioner Penegakan		
2	Nana Juliana	STIA LAN		
3	Nixon Randy	Pengacara Publik		
4	Fatih Putra Mulya	Wartawan/ANTARA		
5	[illegible]	PPMAN		
6	Nugroho Eko M	Ombudsman		
7	Jovan Arum Dermawik	KND/Komisioner		
8	Ulfah F. Rizky	KND/Staf Khusus		
9	[illegible]	Antara		
10	Dini Anwar	Dinp.		
11	Syaka.	ORB Jakarta		
12	M. Riza	ORB Jakarta		
13	A PONCO A	KOMPAS		
14	Laurencius	DPMPTSP DKI		
15	Bayu Purnajaya W	Biro Umum/Ortala		
16	Roni Ageng	Univ Gunadarma		
17	Anggah Sri Utami	pengelola Data		

18	Nisa Arralinar	PMSH / KH
19	Avokanti NLT	Assisten ahli Muda / KH
20	Siska. P. Dorbe	Humas
21	Ilham Satria Anata	Humas
22	Sri Rahayu	Analis SDM
23	Ratna Utami	PK APBN Terampil
24	Lulu K S.E.	Anjak / KH
25	M. Mahbubur F	Analis Pengadaan
26	M. unggul - P	PMT
27	Arbacaban Ova R	DPP
28	Fahrul Hidayat	DPP
29	Yashinta Mega D.A	Sekretaris
30	Rista Afriliani	DPP
31	Fitri Mursyahlina	DPP
32	Imelda Saragih	Kepala Biro Hubungan Penegakan
33	[illegible]	DPP
34	Haris	
35	Topan	
36	Nasrul	DPP
37	Harry M	DPP
38	Gracia Oumgeia	DPP
39	Mupakat. Sri	DPP
40	Abdul Aziz P	PSM HAM / DPP

LAMPIRAN III Surat Undangan

Gambar 3.1 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

Jakarta, 8 Mei 2025

Nomor : 106/PL.01.02/0.3.3/V/2025
Sifat : Segera
Lampiran : 2 (dua) berkas
Perihal : Undangan Peserta Aktif Forum Konsultasi Publik
Biro Dukungan Penegakan HAM
Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

Yang Terhormat,
Bapak/Ibu (Daftar Nama Terlampir)
di Jakarta

Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Komnas HAM) menerima laporan dan pengaduan baik secara lisan maupun tertulis dari setiap orang dan atau sekelompok orang yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar berdasarkan Pasal 90 Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang HAM. Dukungan teknis pelayanan pengaduan HAM dilaksanakan oleh Tim Kerja Dukungan Pelayanan Pengaduan pada Biro Dukungan Penegakan HAM sebagai garda terdepan penerimaan pengaduan masyarakat. Kegiatan tersebut merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik Komnas HAM sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Komnas HAM perlu untuk terus menguatkan layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu kegiatan penguatan ini dapat diselenggarakan melalui diskusi dengan masyarakat sipil, organisasi masyarakat, akademisi dan instansi pemerintah dalam wadah Forum Konsultasi Publik. Aspek penting yang akan dibahas adalah tindak lanjut penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik tahun 2024 dan penguatan standar pelayanan publik Komnas HAM.

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

Hari, Tanggal : Senin, 19 Mei 2025
Waktu : Pukul 09.00 s.d. 13.00 WIB
Tempat : Ruang Asmara Nababan Lt 1 Komnas HAM
Jl. Latuharhary No. 4B, Menteng, Jakarta Pusat

Untuk komunikasi dan konfirmasi, dapat menghubungi narahubung Sdr. Arba di nomor telepon 0858-1477-3931, Sdr. Ira di nomor telepon 0878-8411-2920, atau Sdr. Fitri di nomor telepon 0878-8687-0605.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM

Imelda Saragih

Tembusan:
1. Ketua Komnas HAM RI
2. Wakil Ketua Komnas HAM RI
3. Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI

ARB

Lampiran Surat

Nomor : 106/PL.01.02/0.3.3/V/2025
Tanggal : 8 Mei 2025

1. Ketua Ombudsman RI
2. Menteri PAN-RB
3. Ketua Komisi Nasional Disabilitas
4. Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia
5. Kepala Badan Pusat Statistik
6. Kepala Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta
7. Kepala Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Provinsi DKI Jakarta
8. Koordinator Nasional Solidaritas Perempuan
9. Ketua Umum Perhimpunan Pembela Masyarakat Adat Nusantara (PPMAN)
10. Direktur LBH Masyarakat
11. Ketua Badan Pengurus Nasional Perhimpunan Bantuan Hukum dan HAM Indonesia (PBHI)
12. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta
13. Kompas.com
14. Tempo
15. Antara News

*(*bantuan transportasi disediakan untuk satu orang)*

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

Gambar 4.1 Dokumentasi Kegiatan













