



**LAPORAN BULANAN SIDANG PARIPURNA
BAGIAN DUKUNGAN PELAYANAN PENGADUAN
BULAN FEBRUARI 2018**

A. Laporan Data Penerimaan Pengaduan

Pada 1 sampai dengan 31 Januari 2018, Komnas HAM melalui Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan telah menerima berkas pengaduan dengan jumlah **593 berkas**.

Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Kategori Berkas

No	Kategori Berkas	Jumlah
1	Berkas Kasus Baru 1x	45
2	Berkas Kasus Lanjutan	315
3	Berkas Baru 1x File	151
4	Berkas Lanjutan File	82
	Jumlah	593

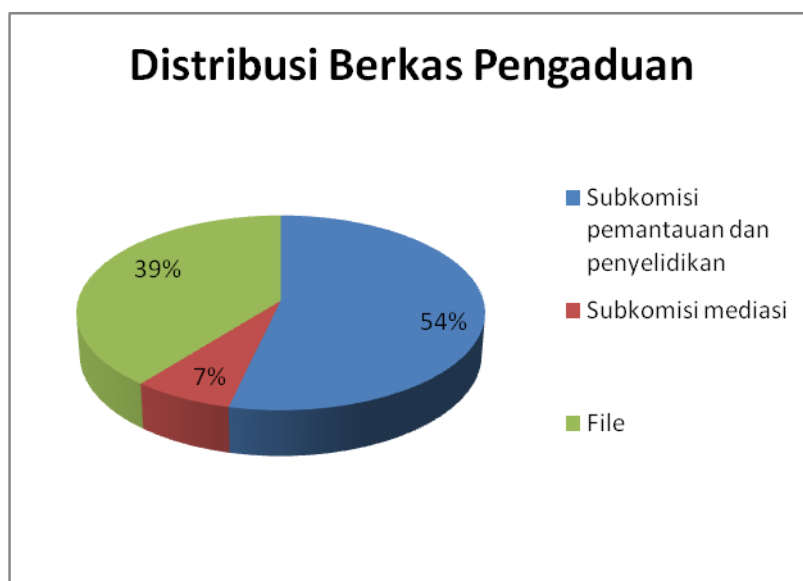
2. Wilayah asal pengadu / pelapor

No	Wilayah Asal Pengadu / Pelapor	Jumlah	No	Wilayah Asal Pengadu / Pelapor	Jumlah
1	Aceh	10	20	Kalimantan Barat	6
2	Sumatera Utara	46	21	Kalimantan Selatan	5
3	Bengkulu	4	22	Kalimantan Tengah	6
4	Jambi	8	23	Kalimantan Timur	15
5	Riau	12	24	Kalimantan Utara	0
6	Sumatera Barat	28	25	Gorontalo	1
7	Sumatera Selatan	18	26	Sulawesi Selatan	9
8	Lampung	4	27	Sulawesi Tenggara	4
9	Kepulauan Bangka Belitung	3	28	Sulawesi Tengah	14
10	Kepulauan Riau	4	29	Sulawesi Utara	7
11	Banten	13	30	Sulawesi Barat	1
12	Jawa Barat	49	31	Sulawesi Selatan Barat	0
13	DKI Jakarta	156	32	Maluku	42

14	Jawa Tengah	32	33	Maluku Utara	3
15	Jawa Timur	43	34	Papua	6
16	Daerah Istimewa Yogyakarta	7	35	Papua Barat	0
17	Bali	3	36	Tanpa Alamat	20
18	Nusa Tenggara Barat	4			
19	Nusa Tenggara Timur	10	Jumlah		593

3. Distribusi berkas pengaduan

No	Distribusi Berkas Pengaduan	Jumlah Berkas
1	Pemantauan dan penyelidikan	318
2	Mediasi	42
3	File	233
Jumlah		593



4. Jenis berkas pengaduan

No	Jenis Surat	Jumlah berkas
1	Langsung	318
2	Tembusan	272
3	Tidak ditujukan/ ditembuskan ke KH	3
Jumlah		593

5. Cara penyampaian berkas

No	Cara Penyampaian	Jumlah berkas
1	Datang langsung	69
2	Pos	459
3	Fax	5
4	Email	33
5	Online	26
6	Audiensi	0
7	Diterima di lapangan / inisiatif / proaktif/ Kondisi Khusus	1
8	Jejaring Pengaduan	0
Jumlah		593

6. Klasifikasi hak

No	Klasifikasi / Tema Hak	Jumlah berkas
1	Hak untuk hidup	28
2	Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	1
3	Hak mengembangkan diri	8
4	Hak memperoleh keadilan	220
5	Hak atas kebebasan pribadi	5
6	Hak atas rasa aman	30
7	Hak atas kesejahteraan	220
8	Hak turut serta dalam pemerintahan	5
9	Hak perempuan	0
10	Hak anak	2
11	Hak tidak diperlakukan diskriminatif	0
12	Non HAM	74
Jumlah		593

6.1. Klasifikasi pengaduan

I. Hak Untuk Hidup	Jumlah berkas
Mempertahankan hidup	12
Lingkungan hidup	16
	28
II. Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	Jumlah berkas
Pengabaian hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	1
	1
III. Hak mengembangkan diri	Jumlah berkas
Hak atas pendidikan	6

Hak atas kebebasan mengembangkan dan memperoleh manfaat ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya	2
	8
IV. Hak memperoleh keadilan	Jumlah berkas
Kesewenang-wenangan proses hukum di kepolisian/militer/PPNS	148
Kesewenang-wenangan proses hukum di kejaksaan	17
Kesewenang-wenangan proses hukum di peradilan	51
Kesewenang-wenangan pemenuhan hak terhadap warga binaan / narapidana	4
	220
V. Hak atas kebebasan pribadi	Jumlah berkas
Keutuhan pribadi	0
Kebebasan beragama dan berkeyakinan	0
Mempunyai, mengeluarkan dan menyebarluaskan pendapat	0
Berkumpul, berapat, dan berserikat	0
Pembatasan pendirian kelompok atau organisasi	0
Menyampaikan pendapat di muka umum	3
Status kewarganegaraan	2
Bebas bergerak, berpindah dan bertempat tinggal dalam wilayah RI	0
	5
VI. Hak atas rasa aman	
Mencari suaka	0
Perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan hak miliknya	3
Hak atas rasa aman, tenteram, dan perlindungan terhadap ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu	8
Hak atas kebebasan gangguan terhadap tempat tinggal	1
Hak atas kerahasiaan dalam hubungan surat menyurat	0
Bebas dari penyiksaan, penghukuman, atau perlakuan lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan derajat dan martabat kemanusiaan	8
Bebas dari kesewenang-wenangan penangkapan, penahanan, pengucilan, pengasingan, atau pembuangan	10
	30
VII. Hak atas kesejahteraan	Jumlah berkas
Hak untuk mempunyai milik	12
Hak atas kepemilikan tanah	89
Tidak dipenuhinya syarat-syarat ketenagakerjaan	49
Tidak dipenuhinya syarat-syarat kepegawaian	16
Hak untuk bertempat tinggal serta berkehidupan yang layak	32
Hak atas kesehatan	15

Pengabaian pemenuhan hak buruh migran	7
	220
VIII. Hak untuk turut serta dalam pemerintahan	Jumlah berkas
Hak dipilih dan memilih dalam pemilu	1
Hak turut serta dalam pemerintahan dengan langsung atau dengan perantara wakil	2
Hak mengajukan pengaduan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang bersih	2
	5
IX. Hak perempuan	Jumlah berkas
Hak keterwakilan perempuan dalam pemilu serta dalam pemilihan anggota badan legislatif, eksekutif dan yudikatif	0
Hak memperoleh pendidikan dan pengajaran	0
Memilih, dipilih dan diangkat dalam pekerjaan dan jabatan	0
Hak mendapatkan perlindungan khusus berkaitan dengan fungsi reproduksi perempuan	0
Hak atas kesetaraan dengan suami	0
	0
X. Hak anak	Jumlah berkas
Pengabaian terhadap hak kelangsungan hidup	0
Pengabaian terhadap hak mendapatkan perlindungan	1
Pengabaian terhadap hak untuk tumbuh kembang	1
Pengabaian terhadap hak untuk berpartisipasi	0
	2
XI. Hak untuk tidak diperlakukan diskriminatif	Jumlah berkas
Pemberlakuan perbedaan, pengecualian, pembatasan atau pemilihan berdasarkan ras dan etnis	0
Menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang karena perbedaan ras atau etnis	0
	0
XII. Non HAM	Jumlah berkas
Non Ham	74
Jumlah Seluruh	593

7. Klasifikasi korban

No	Klasifikasi Korban	Jumlah berkas
1	Korporasi	2
2	Lembaga pelayanan kesehatan	1
3	Lembaga pendidikan	1
4	Individu - Orang seorang	319

5	Individu - Anak	9
6	Individu - Perempuan	17
7	Individu - Buruh migran	4
8	Individu - Pekerja/Profesi	27
9	Individu - Korban pelanggaran HAM masa lalu	5
10	Individu - Narapidana	4
11	Kelompok - Masyarakat	112
12	Kelompok - Pekerja	19
13	Kelompok - Masyarakat Adat	11
14	Kelompok - LGBT	3
15	Kelompok - Korban pelanggaran HAM masa lalu	11
16	Kelompok - Narapidana	2
17	Organisasi	3
18	Warga Negara Asing (WNA)	4
19	Tanpa Keterangan Pihak Korban	39

8. Klasifikasi pihak yang diadukan

No	Klasifikasi Pihak Yang Diadukan	
1	Pemerintah pusat (kementerian)	54
2	Pemerintah daerah	67
3	Lembaga negara (non kementerian)	4
4	Lembaga peradilan	51
5	POLRI	173
6	TNI	19
7	Kejaksaan	18
8	Lembaga Pemasyarakatan dan/atau Rumah Tahanan Negara	8
9	Pemerintah negara lain	4
10	Korporasi	99
11	BUMN/BUMD	20
12	Lembaga pelayanan kesehatan	2
13	Lembaga pendidikan	11
14	Individu - Orang seorang	8
15	Individu - Perempuan	1
16	Individu - Pekerja/Profesi	5
17	Kelompok - Masyarakat	6
18	Organisasi	1
19	Tanpa Keterangan Pihak yang Diadukan	42

9. Laporan berkas pengaduan yang belum dan/atau tidak diteruskan ke Bagian Pemantauan atau Bagian Mediasi serta ditangani oleh Komisioner Amiruddin

Sejak 2014 Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan juga menyusun dan mengeluarkan surat dengan maksud untuk (a) meminta kelengkapan berkas sebagaimana diatur dalam pasal 90 UU No 39 Tahun 1999¹, (b) surat keluar untuk berkas file yaitu berkas yang tidak memenuhi syarat untuk dapat diprosesnya suatu berkas pengaduan sebagaimana diatur dalam pasal 91 UU No 39 Tahun 1999² dan dinilai sebagai berkas yang tidak dan/atau belum ditemukan adanya bentuk pelanggaran HAM, dan (c) ucapan terima kasih. Kegiatan ini tetap dilaksanakan sampai dengan saat ini sebagai salah satu kegiatan reguler dari Subbagian ini dengan perincian sebagai berikut:

Kategori surat keluar			Total jumlah berkas yang tidak diteruskan
Kelengkapan berkas	Bukan pelanggaran HAM	Ucapan terima kasih	
8	29	99	136

Surat keluar dari Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan ini diproses oleh Analis, diperiksa dan disetujui oleh Kabag. DPP, **diperiksa dan ditandatangani³** oleh:

1. Wakil Ketua Internal Hairansyah
2. Koordinator Subkomisi Penegakan HAM Amiruddin
3. Komisioner Mediasi Munafrizal Manan
4. Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM Johan Efendi

10. Penomoran kasus untuk pengaduan baru 1 (satu) kali

Periode September 2018, Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan memberikan nomor kasus untuk berkas pengaduan dengan kategori (i) baru 1 (satu) kali; dan (ii) berkas lanjutan File yang sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 90 Undang-Undang 39 Tahun 1999 tentang HAM⁴ selanjutnya dapat ditangani oleh Komnas HAM dengan perincian distribusi sebagai berikut:

Pemantauan	Mediasi	Jumlah
------------	---------	--------

¹ Berkas dengan kategori kelengkapan berkas, segera setelah pengadu mengirimkan jenis kelengkapan berkas yang diminta, akan dikirimkan ke Bagian Pemantauan atau Mediasi
² Berkas dengan kategori file, tidak akan diteruskan ke Bagian Pemantauan atau Bagian Mediasi
³ Surat tanggapan yang diperiksa dan ditandatangani oleh Komisioner merupakan berkas pengaduan langsung yang tidak ditangani oleh Komnas HAM sesuai pasal 91 UU No. 39 Tahun 1999, sedangkan surat tanggapan yang diperiksa dan ditandatangani oleh Kabiro adalah berkas pengaduan yang bersifat tembusan dan berkas yang dikategorikan tidak lengkap sesuai pasal 90 UU No, 39 Tahun 1999
⁴ Berkas dengan kategori kelengkapan berkas, segera setelah pengadu mengirimkan jenis kelengkapan berkas yang diminta, akan dikirimkan ke Bagian Pemantauan atau Mediasi

36	9	45
----	---	----

B. Kegiatan Rutin Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

Periode Februari 2018, Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan belum melaksanakan kegiatan rutin seperti Proaktif dan Stock Opname.

C. Hasil Survey

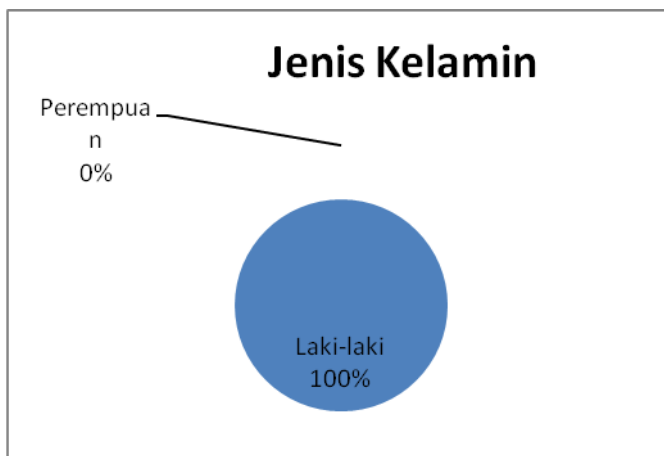
Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan, Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan memandang perlu untuk mengakomodir pendapat, pandangan dan masukan yang berasal dari masyarakat sebagai *stakeholders* Komnas HAM yang paling utama. Adapun upaya tersebut dilakukan dengan menyelenggarakan Survey Kepuasan Pelayanan Pengaduan dengan metode kuisisioner. Target dalam survei ini adalah pengadu yang datang langsung ke kantor Komnas HAM untuk berkonsultasi maupun mengadukan peristiwa pelanggaran HAM.

Periode Januari 2018, survei ini melibatkan 2 responden dengan hasil survei sebagai berikut:

a. Karakteristik responden

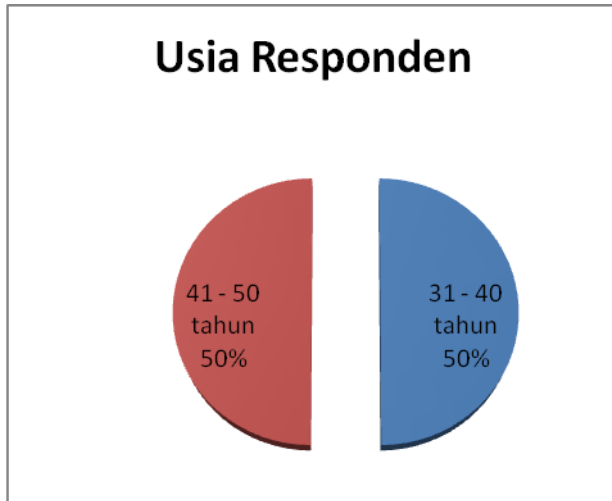
- Jenis kelamin

Responden terdiri dari 2 orang laki-laki.



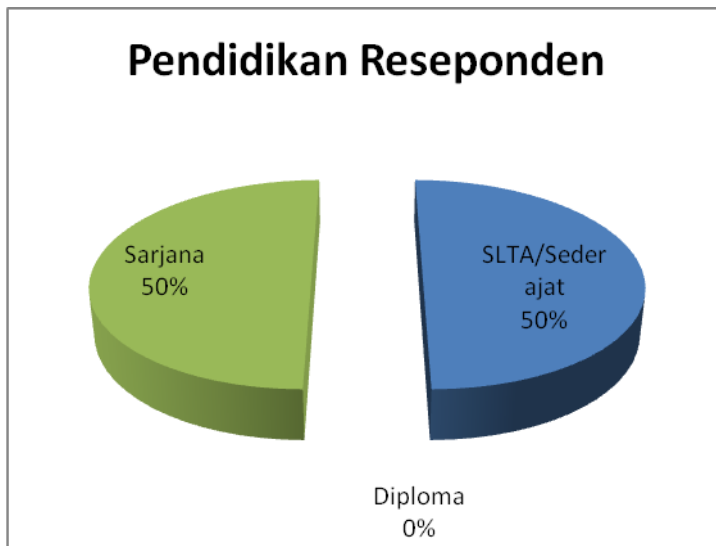
- Usia

Usia responden dikategorikan dalam beberapa kelas yaitu 31-40 tahun sebanyak 1 orang, dan usia 41-50 tahun sebanyak 1 orang.



- Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat sejumlah 1 orang, dan Sarjana 1 orang.



b. Secara umum, responden menyatakan bahwa:

- Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, kunjungan kerja, radio, televisi dan kampus.
- Brosur yang disediakan cukup membantu.
- Jam kerja sudah tepat.

c. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:

- Biro Penegakan HAM
 - 1) Pengaduan masyarakat segera ditindaklanjuti

D. Hambatan

Dalam menjalankan fungsi dan tugas tersebut didapati adanya hambatan, antara lain sebagai berikut:

1. Kekurangan SDM setelah 2 orang arsiparis ditarik sebagai sekretaris dengan penggantinya 1 orang staf rumah tangga (sebelumnya ybs OB)
2. Belum ada keputusan mengenai mekanisme penerimaan pengaduan langsung oleh Komisioner.

E. Kesimpulan

Berdasarkan data, fakta dan informasi dalam pelaksanaan fungsi dan tugas di bulan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan program reguler dilakukan sebagaimana biasanya, termasuk survey
2. Pelaksanaan program pos penerimaan konsultasi dan pengaduan pro aktif dan rapat kerja bagian sesuai dengan arahan Komisioner dan hasil rapat evaluasi.

F. Rekomendasi

Sehubungan dengan kesimpulan sebagaimana disebutkan di atas, dalam rangka peningkatan kualitas dan kuantitas pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan dengan ini merekomendasikan kepada Sidang Paripurna sebagai berikut:

1. Penambahan SDM
2. Menyiapkan diskusi tentang mekanisme penerimaan pengaduan langsung oleh komisioner

G. Penutup

Demikian laporan bulanan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan ini dibuat sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan mandat yang telah diberikan.

Jakarta, 28 Februari 2018

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA

a.n. KEPALA BIRO DUKUNGAN PENEGAKAN HAM

KEPALA BAGIAN DUKUNGAN PELAYANAN PENGADUAN

Rima Purnama Salim