



**LAPORAN BULANAN SIDANG PARIPURNA
BAGIAN DUKUNGAN PELAYANAN PENGADUAN
BULAN JANUARI 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 **760 berkas**.

Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Kategori Berkas

No	Kategori Berkas	Jumlah
1	Berkas Kasus Baru 1x	52
2	Berkas Kasus Lanjutan	390
3	Berkas Baru 1x File	167
4	Berkas Lanjutan File	151
	Jumlah	760

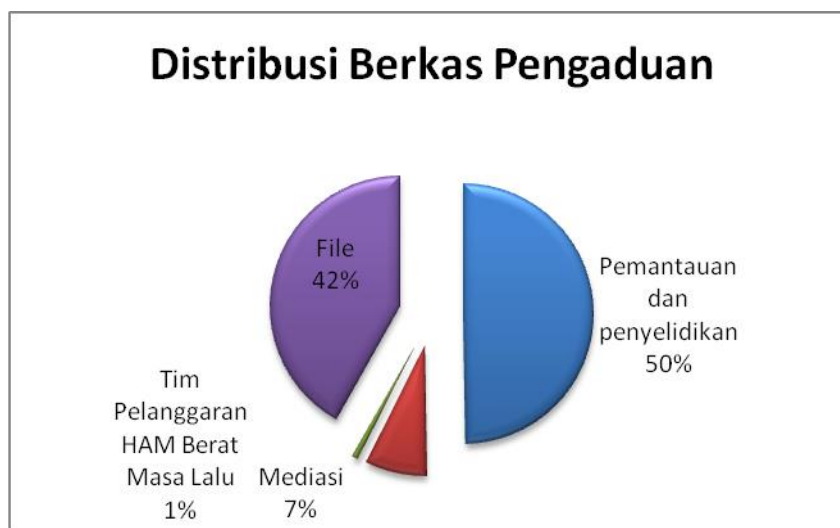
2. Wilayah asal pengadu / pelapor

No	Wilayah Asal Pengadu / Pelapor	Jumlah	No	Wilayah Asal Pengadu / Pelapor	Jumlah
1	Aceh	5	20	Kalimantan Barat	4
2	Sumatera Utara	60	21	Kalimantan Selatan	14
3	Bengkulu	2	22	Kalimantan Tengah	6
4	Jambi	11	23	Kalimantan Timur	11
5	Riau	24	24	Kalimantan Utara	1
6	Sumatera Barat	45	25	Gorontalo	1
7	Sumatera Selatan	23	26	Sulawesi Selatan	24
8	Lampung	12	27	Sulawesi Tenggara	7
9	Kepulauan Bangka Belitung	5	28	Sulawesi Tengah	6
10	Kepulauan Riau	7	29	Sulawesi Utara	7
11	Banten	25	30	Sulawesi Barat	1
12	Jawa Barat	64	31	Sulawesi Selatan	

				Barat	
13	DKI Jakarta	173	32	Maluku	26
14	Jawa Tengah	39	33	Maluku Utara	2
15	Jawa Timur	65	34	Papua	12
16	Daerah Istimewa Yogyakarta	9	35	Papua Barat	3
17	Bali	10	36	Tanpa Alamat	27
18	Nusa Tenggara Barat	15			
19	Nusa Tenggara Timur	14	Jumlah		760

3. Distribusi berkas pengaduan

No	Distribusi Berkas Pengaduan	Jumlah Berkas
1	Pemantauan dan penyelidikan	378
2	Mediasi	58
3	Tim Pelanggaran HAM Berat Masa Lalu	6
4	File	318
Jumlah		760



4. Jenis berkas pengaduan

No	Jenis Surat	Jumlah berkas
1	Langsung	388
2	Tembusan	370
3	Tidak ditujukan/ ditembuskan ke KH	2
Jumlah		760

5. Cara penyampaian berkas

No	Cara Penyampaian	Jumlah berkas
1	Datang langsung	67
2	Pos	618
3	Fax	8
4	Email	34
5	Online	27
6	Audiensi	2
7	Diterima di lapangan / inisiatif / proaktif/ Kondisi Khusus	3
8	Jejaring Pengaduan	1
Jumlah		760

6. Klasifikasi hak

No	Klasifikasi / Tema Hak	Jumlah berkas
1	Hak untuk hidup	13
2	Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	0
3	Hak mengembangkan diri	11
4	Hak memperoleh keadilan	271
5	Hak atas kebebasan pribadi	7
6	Hak atas rasa aman	55
7	Hak atas kesejahteraan	281
8	Hak turut serta dalam pemerintahan	4
9	Hak perempuan	4
10	Hak anak	4
11	Hak tidak diperlakukan diskriminatif	1
12	Non HAM	109
Jumlah		760

6.1. Klasifikasi pengaduan

I. Hak Untuk Hidup	Jumlah berkas
Mempertahankan hidup	4
Lingkungan hidup	9
	13
II. Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	Jumlah berkas
Pengabaian hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan	0
	0
III. Hak mengembangkan diri	Jumlah berkas
Hak atas pendidikan	11

Hak atas kebebasan mengembangkan dan memperoleh manfaat ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya	
	11
IV. Hak memperoleh keadilan	Jumlah berkas
Kesewenang-wenangan proses hukum di kepolisian/militer/PPNS	194
Kesewenang-wenangan proses hukum di kejaksaan	8
Kesewenang-wenangan proses hukum di peradilan	54
Kesewenang-wenangan pemenuhan hak terhadap warga binaan / narapidana	14
	270
V. Hak atas kebebasan pribadi	Jumlah berkas
Keutuhan pribadi	
Kebebasan beragama dan berkeyakinan	2
Mempunyai, mengeluarkan dan menyebarkan pendapat	1
Berkumpul, berapat, dan berserikat	
Pembatasan pendirian kelompok atau organisasi	
Menyampaikan pendapat di muka umum	2
Status kewarganegaraan	1
Bebas bergerak, berpindah dan bertempat tinggal dalam wilayah RI	
	6
VI. Hak atas rasa aman	
Mencari suaka	
Perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan hak miliknya	14
Hak atas rasa aman, tenteram, dan perlindungan terhadap ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu	8
Hak atas kebebasan gangguan terhadap tempat tinggal	10
Hak atas kerahasiaan dalam hubungan surat menyurat	
Bebas dari penyiksaan, penghukuman, atau perlakuan lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan derajat dan martabat kemanusiaan	16
Bebas dari kesewenang-wenangan penangkapan, penahanan, pengucilan, pengasingan, atau pembuangan	7
	55
VII. Hak atas kesejahteraan	Jumlah berkas
Hak untuk mempunyai milik	8
Hak atas kepemilikan tanah	141
Tidak dipenuhinya syarat-syarat ketenagakerjaan	53
Tidak dipenuhinya syarat-syarat kepegawaian	25
Hak untuk bertempat tinggal serta berkehidupan yang layak	38
Hak atas kesehatan	12

Pengabaian pemenuhan hak buruh migran	4
	281
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	1
Hak mengajukan pengaduan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang bersih	2
	4
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	4
	4
X. Hak anak	Jumlah berkas
Pengabaian terhadap hak kelangsungan hidup	0
Pengabaian terhadap hak mendapatkan perlindungan	2
Pengabaian terhadap hak untuk tumbuh kembang	2
Pengabaian terhadap hak untuk berpartisipasi	0
	4
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	1
	1
XII. Non HAM	Jumlah berkas
Non Ham	111
Jumlah Seluruh	760

7. Klasifikasi korban

No	Klasifikasi Korban	Jumlah berkas
1	Korporasi	2
2	Individu - Orang seorang	370
3	Individu - Anak	20
4	Individu - Perempuan	20
5	Individu - Buruh migran	4
6	Individu - Pekerja/Profesi	22
7	Individu - Ras dan etnis	2

8	Individu - Penyandang cacat	1
9	Individu - Korban pelanggaran HAM masa lalu	8
10	Individu - Narapidana	9
11	Kelompok - Masyarakat	178
12	Kelompok - Anak anak	3
13	Kelompok - Pekerja	27
14	Kelompok - Masyarakat Adat	24
15	Kelompok - Agama dan penghayat kepercayaan	1
16	Kelompok - Korban pelanggaran HAM masa lalu	9
17	Kelompok - Narapidana	4
18	Warga Negara Asing (WNA)	3
19	Tanpa Keterangan Pihak Korban	53

8. Klasifikasi pihak yang diadukan

No	Klasifikasi Pihak Yang Diadukan	Jumlah Berkas
1	Pemerintah pusat (kementerian)	69
2	Pemerintah daerah	87
3	Lembaga negara (non kementerian)	6
4	Lembaga peradilan	53
5	POLRI	225
6	TNI	24
7	Kejaksaan	14
8	Lembaga Pemasyarakatan dan/atau Rumah Tahanan Negara	12
9	Pemerintah negara lain	1
10	Korporasi	108
11	BUMN/BUMD	31
12	Lembaga pelayanan kesehatan	1
13	Lembaga pendidikan	22
14	Individu - Orang seorang	16
15	Individu - Pekerja/Profesi	16
16	Kelompok - Masyarakat	9
17	Kelompok - Pekerja	2
18	Kelompok - Masyarakat Adat	1
19	Kelompok - Narapidana	1
20	Organisasi	3
21	Tanpa Keterangan Pihak yang Diadukan	59

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:

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

Kategori surat keluar			Total jumlah berkas yang tidak diteruskan
Kelengkapan berkas	Bukan pelanggaran HAM	Ucapan terima kasih	
42	45	74	161

Surat keluar dari Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan ini diproses oleh Analis, diperiksa dan disetujui oleh Kabag. DPP, **diperiksa dan ditandatangani**³ 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
44	8	52

B. Kegiatan Rutin Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

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

C. Kegiatan Lainnya:

Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan melaksanakan kegiatan :

1. Rapat Pembahasan SOP Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan pada tanggal 4 Januari 2018.
Adapun hasil yang dicapai adalah : (i) perlunya penyusunan SOP Rentensi Arsip, (ii) perlu

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

- adanya perubahan SOP Pelaksanaan Pengaduan, (iii) perlu adanya peningkatan standar keamanan ruang penerimaan pengaduan, dan (iv) perlu adanya penambahan jumlah Analisis Pengaduan.
2. Rapat Sinergi Jejaring dan Proaktif DPP pada tanggal 17 Januari 2018. Adapun hasil yang dicapai adalah: (i) perlu adanya evaluasi terhadap kegiatan proaktif dan jejaring DPP, (ii) mempersiapkan dokumen tertulis sebagai bahan sinkronisasi dengan bagian lain, dan (iii) perlu adanya rapat tindak lanjut.
 3. Rapat Evaluasi Jejaring dan Proaktif DPP pada tanggal 29 Januari 2018. Adapun hasil yang dicapai: (i) penyesuaian materi pada isu penegakan HAM dalam kegiatan proaktif, dan (ii) penyesuaian metode pelaksanaan kegiatan agar tidak tumpang tindih dengan tupoksi bagian lain.

D. Hasil Survey

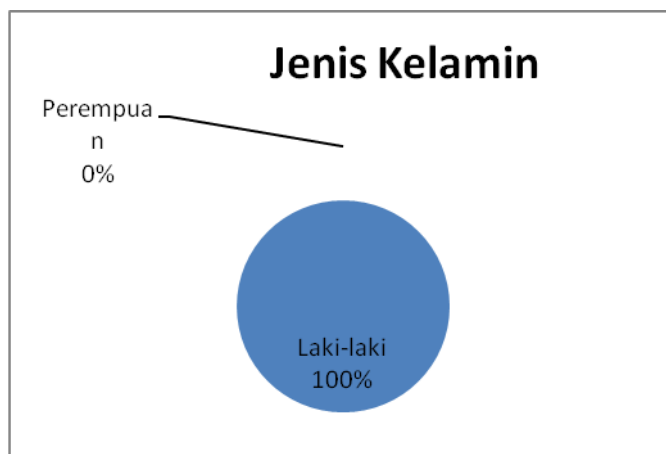
Dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan, Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan memandang perlu untuk mengakomodir pendapat, pandangan dan masukan yang berasal dari masyarakat sebagai *stakeholders* Komnas HAM yang paling utama. Adapun upaya tersebut dilakukan dengan menyelenggarakan 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 7 responden dengan hasil survei sebagai berikut:

a. Karakteristik responden

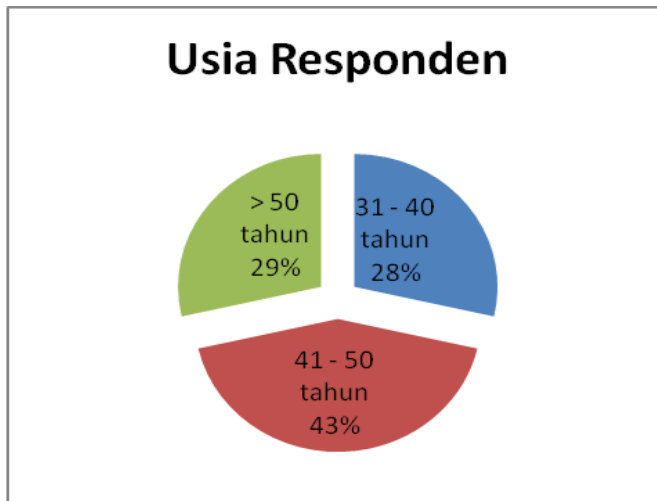
- Jenis kelamin

Responden terdiri dari 7 orang laki-laki.



- Usia

Usia responden dikategorikan dalam beberapa kelas yaitu 31-40 tahun sebanyak 2 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 3 orang, dan diatas usia 50 tahun sebanyak 2 orang.



- Pendidikan

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat sejumlah 3 orang, Diploma (D1-D3) sebanyak 1 orang, dan Sarjana 3 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 Umum
 - 1) Telepon Komnas HAM susah dihubungi
 - 2) Kebersihan ruang tunggu kurang diperhatikan

3) Ruang pengaduan kalau bisa dipindah ke depan

- Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

1) Pengadu di daerah masih banyak yang belum mengetahui prosedur pengaduan di Komnas HAM

E. Hambatan

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

1. SDM yang kurang menyebabkan kecepatan kerja tidak maksimal, walau sudah ada solusi dengan menerima siswa/mahasiswa magang namun kemampuan tidak sama dengan kemampuan staf yang bekerja sebagai staf analis dan arsiparis.
2. Keuangan yang belum cair menyebabkan terhambatnya sejumlah program.

F. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan pekerjaan Bagian DPP dapat dilaksanakan sebagaimana biasanya walau masih tidak maksimal
2. Pengadaan SDM agar bekerja sesuai dengan SOP dapat segera diterapkan.

G. 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: Pengadaan SDM analis dan arsiparis.

H. 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, 31 Januari 2018

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
a.n. KEPALA BIRO DUKUNGAN PENEGAKAN HAM
KEPALA BAGIAN DUKUNGAN PELAYANAN PENGADUAN

Rima Purnama Salim