



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

A. Laporan Data Penerimaan Pengaduan

Pada 1 sampai dengan 31 Maret 2018, Komnas HAM melalui Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan telah menerima berkas pengaduan dengan jumlah **568 berkas**.

Adapun rinciannya sebagai berikut:

1. Kategori Berkas

| No | Kategori Berkas | Jumlah |
|----|-----------------------|--------|
| 1 | Berkas Kasus Baru 1x | 40 |
| 2 | Berkas Kasus Lanjutan | 283 |
| 3 | Berkas Baru 1x File | 81 |
| 4 | Berkas Lanjutan File | 164 |
| | Jumlah | 568 |

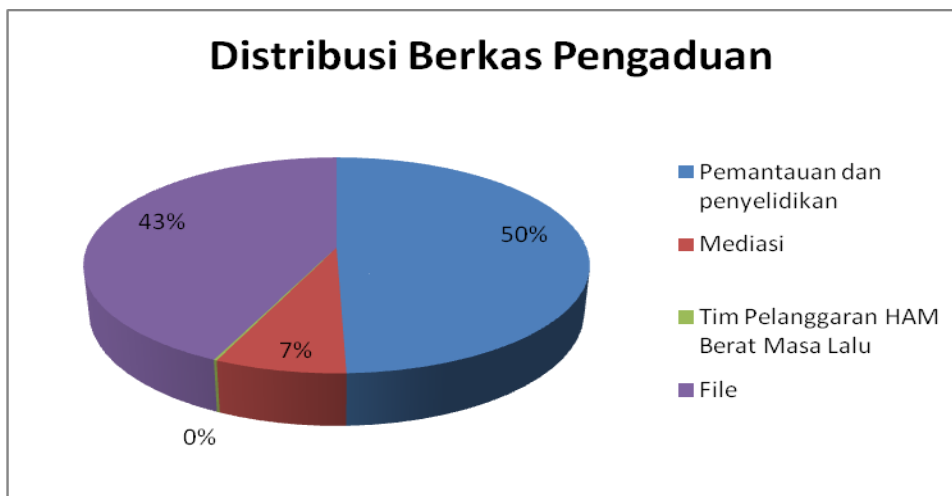
2. Wilayah asal pengadu / pelapor

| No | Wilayah Asal Pengadu / Pelapor | Jumlah | No | Wilayah Asal Pengadu / Pelapor | Jumlah |
|----|--------------------------------|--------|----|--------------------------------|--------|
| 1 | Aceh | 13 | 19 | Nusa Tenggara Timur | 7 |
| 2 | Sumatera Utara | 33 | 20 | Kalimantan Barat | 1 |
| 3 | Bengkulu | 2 | 21 | Kalimantan Selatan | 7 |
| 4 | Jambi | 9 | 22 | Kalimantan Tengah | 7 |
| 5 | Riau | 20 | 23 | Kalimantan Timur | 10 |
| 6 | Sumatera Barat | 20 | 24 | Kalimantan Utara | 0 |
| 7 | Sumatera Selatan | 30 | 25 | Gorontalo | 1 |
| 8 | Lampung | 5 | 26 | Sulawesi Selatan | 11 |
| 9 | Kepulauan Bangka Belitung | 3 | 27 | Sulawesi Tenggara | 15 |
| 10 | Kepulauan Riau | 3 | 28 | Sulawesi Tengah | 9 |
| 11 | Banten | 15 | 29 | Sulawesi Utara | 4 |
| 12 | Jawa Barat | 49 | 30 | Sulawesi Barat | 0 |
| 13 | DKI Jakarta | 164 | 31 | Sulawesi Selatan Barat | 0 |
| 14 | Jawa Tengah | 14 | 32 | Maluku | 23 |
| 15 | Jawa Timur | 46 | 33 | Maluku Utara | 0 |

| | | | | | |
|----|----------------------------|---|----|--------------|-----|
| 16 | Daerah Istimewa Yogyakarta | 6 | 34 | Papua | 6 |
| 17 | Bali | 6 | 35 | Papua Barat | 1 |
| 18 | Nusa Tenggara Barat | 7 | 36 | Tanpa Alamat | 21 |
| | | | | Jumlah | 568 |

3. Distribusi berkas pengaduan

| No | Distribusi Berkas Pengaduan | Jumlah Berkas |
|--------|-------------------------------------|---------------|
| 1 | Pemantauan dan penyelidikan | 281 |
| 2 | Mediasi | 41 |
| 3 | Tim Pelanggaran HAM Berat Masa Lalu | 1 |
| 4 | File | 245 |
| Jumlah | | 568 |



4. Jenis berkas pengaduan

| No | Jenis Surat | Jumlah berkas |
|--------|------------------------------------|---------------|
| 1 | Langsung | 313 |
| 2 | Tembusan | 251 |
| 3 | Tidak ditujukan/ ditembuskan ke KH | 4 |
| Jumlah | | 568 |

5. Cara penyampaian berkas

| No | Cara Penyampaian | Jumlah berkas |
|----|------------------|---------------|
| 1 | Datang langsung | 112 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 2 | Pos | 415 |
| 3 | Fax | 1 |
| 4 | Email | 27 |
| 5 | Online | 13 |
| 6 | Audiensi | 0 |
| 7 | Diterima di lapangan / inisiatif / proaktif/ Kondisi Khusus | 0 |
| 8 | Jejaring Pengaduan | 0 |
| Jumlah | | 568 |

6. Klasifikasi hak

| No | Klasifikasi / Tema Hak | Jumlah berkas |
|--------|---|---------------|
| 1 | Hak untuk hidup | 22 |
| 2 | Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan | 2 |
| 3 | Hak mengembangkan diri | 3 |
| 4 | Hak memperoleh keadilan | 163 |
| 5 | Hak atas kebebasan pribadi | 5 |
| 6 | Hak atas rasa aman | 34 |
| 7 | Hak atas kesejahteraan | 267 |
| 8 | Hak turut serta dalam pemerintahan | 7 |
| 9 | Hak perempuan | 1 |
| 10 | Hak anak | 2 |
| 11 | Hak tidak diperlakukan diskriminatif | 0 |
| 12 | Non HAM | 62 |
| Jumlah | | 568 |

6.1. Klasifikasi pengaduan

| I. Hak Untuk Hidup | Jumlah berkas |
|--|---------------|
| Mempertahankan hidup | 5 |
| Lingkungan hidup | 17 |
| | 22 |
| II. Hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan | Jumlah berkas |
| Pengabaian hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan | 2 |
| | 2 |
| III. Hak mengembangkan diri | Jumlah berkas |
| Hak atas pendidikan | 3 |

| | |
|--|----------------------|
| Hak atas kebebasan mengembangkan dan memperoleh manfaat ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya | 0 |
| | 3 |
| IV. Hak memperoleh keadilan | Jumlah berkas |
| Kesewenang-wenangan proses hukum di kepolisian/militer/PPNS | 116 |
| Kesewenang-wenangan proses hukum di Kejaksaan | 12 |
| Kesewenang-wenangan proses hukum di pengadilan | 34 |
| Kesewenang-wenangan pemenuhan hak terhadap warga binaan / narapidana | 1 |
| | 163 |
| V. Hak atas kebebasan pribadi | Jumlah berkas |
| Keutuhan pribadi | |
| Kebebasan beragama dan berkeyakinan | 3 |
| Mempunyai, mengeluarkan dan menyebarkan pendapat | 1 |
| Berkumpul, berapat, dan berserikat | |
| Pembatasan pendirian kelompok atau organisasi | 1 |
| Menyampaikan pendapat di muka umum | |
| Status kewarganegaraan | |
| Bebas bergerak, berpindah dan bertempat tinggal dalam wilayah RI | |
| | 5 |
| VI. Hak atas rasa aman | Jumlah berkas |
| Mencari suaka | 1 |
| Perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan hak miliknya | 5 |
| Hak atas rasa aman, tenteram, dan perlindungan terhadap ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu | 12 |
| Hak atas kebebasan gangguan terhadap tempat tinggal | 4 |
| Hak atas kerahasiaan dalam hubungan surat menyurat | |
| Bebas dari penyiksaan, penghukuman, atau perlakuan lain yang kejam, tidak manusiawi, atau merendahkan derajat dan martabat kemanusiaan | 6 |
| Bebas dari kesewenang-wenangan penangkapan, penahanan, pengucilan, pengasingan, atau pembuangan | 6 |
| | 34 |
| VII. Hak atas kesejahteraan | Jumlah berkas |
| Hak untuk mempunyai milik | 14 |

| | |
|---|----------------------|
| Hak atas kepemilikan tanah | 118 |
| Tidak dipenuhinya syarat-syarat ketenagakerjaan | 53 |
| Tidak dipenuhinya syarat-syarat kepegawaian | 24 |
| Hak untuk bertempat tinggal serta berkehidupan yang layak | 45 |
| Hak atas kesehatan | 9 |
| Pengabaian pemenuhan hak buruh migran | 4 |
| | 267 |
| VIII. Hak untuk turut serta dalam pemerintahan | Jumlah berkas |
| Hak dipilih dan memilih dalam pemilu | |
| Hak turut serta dalam pemerintahan dengan langsung atau dengan perantara wakil | 1 |
| Hak mengajukan pengaduan dalam rangka pelaksanaan pemerintahan yang bersih | 6 |
| | 7 |
| IX. Hak perempuan | Jumlah berkas |
| Hak keterwakilan perempuan dalam pemilu serta dalam pemilihan anggota badan legislatif, eksekutif dan yudikatif | |
| Hak memperoleh pendidikan dan pengajaran | |
| Memilih, dipilih dan diangkat dalam pekerjaan dan jabatan | |
| Hak mendapatkan perlindungan khusus berkaitan dengan fungsi reproduksi perempuan | 1 |
| Hak atas kesetaraan dengan suami | |
| | 1 |
| X. Hak anak | Jumlah berkas |
| Pengabaian terhadap hak kelangsungan hidup | |
| Pengabaian terhadap hak mendapatkan perlindungan | |
| Pengabaian terhadap hak untuk tumbuh kembang | 2 |
| Pengabaian terhadap hak untuk berpartisipasi | |
| | 2 |
| XI. Hak untuk tidak diperlakukan diskriminatif | Jumlah berkas |
| Pemberlakuan pembedaan, pengecualian, pembatasan atau pemilihan berdasarkan ras dan etnis | |
| Menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang karena perbedaan ras atau | |

| | |
|---------------------|----------------------|
| etnis | |
| | 0 |
| XII. Non HAM | Jumlah berkas |
| Non Ham | 62 |
| Jumlah Seluruh | 568 |

7. Klasifikasi korban

| No | Klasifikasi Korban | Jumlah berkas |
|----|---|---------------|
| 1 | Korporasi | 3 |
| 2 | Lembaga pelayanan kesehatan | 1 |
| 3 | Lembaga pendidikan | 1 |
| 4 | Individu - Orang seorang | 262 |
| 5 | Individu - Anak | 3 |
| 6 | Individu - Perempuan | 9 |
| 7 | Individu - Buruh migran | 6 |
| 8 | Individu - Pekerja/Profesi | 37 |
| 9 | Individu - Agama dan penghayat kepercayaan | 1 |
| 10 | Individu - Penyandang cacat | 1 |
| 11 | Individu - Korban pelanggaran HAM masa lalu | 5 |
| 12 | Individu - Fakir Miskin | 1 |
| 13 | Individu - Narapidana | 4 |
| 14 | Kelompok - Masyarakat | 146 |
| 15 | Kelompok - Anak anak | 3 |
| 16 | Kelompok - Pekerja | 22 |
| 17 | Kelompok - Masyarakat Adat | 15 |
| 18 | Kelompok - Agama dan penghayat kepercayaan | 1 |
| 19 | Kelompok - LGBT | 4 |
| 20 | Kelompok - Korban pelanggaran HAM masa lalu | 3 |
| 21 | Kelompok - Narapidana | 1 |
| 22 | Organisasi | 4 |
| 23 | Warga Negara Asing (WNA) | 3 |
| 24 | Tanpa Keterangan Pihak Korban | 32 |

8. Klasifikasi pihak yang diadukan

| No | Klasifikasi Pihak Yang Diadukan | Jumlah Berkas |
|----|----------------------------------|---------------|
| 1 | Pemerintah pusat (kementrian) | 53 |
| 2 | Pemerintah daerah | 66 |
| 3 | Lembaga negara (non kementerian) | 5 |

| | | |
|----|--|-----|
| 4 | Lembaga peradilan | 37 |
| 5 | POLRI | 127 |
| 6 | TNI | 17 |
| 7 | Kejaksaan | 16 |
| 8 | Lembaga Pemasyarakatan dan/atau Rumah Tahanan Negara | 3 |
| 9 | Pemerintah negara lain | 5 |
| 10 | Korporasi | 122 |
| 11 | BUMN/BUMD | 32 |
| 12 | Lembaga pelayanan kesehatan | 5 |
| 13 | Lembaga pendidikan | 13 |
| 14 | Individu - Orang seorang | 11 |
| 15 | Individu - Pekerja/Profesi | 7 |
| 16 | Kelompok - Masyarakat | 1 |
| 17 | Organisasi | 7 |
| 18 | Warga Negara Asing (WNA) | 1 |
| 19 | Tanpa Keterangan Pihak yang Diadukan | 40 |

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 | 41 | 90 | 139 |

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

Surat keluar dari Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan ini diproses oleh Analis, diperiksa dan disetujui oleh Kabag. DPP dan Kasubag Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan, **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
5. Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

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 |
|------------|---------|--------|
| 34 | 6 | 40 |

B. Kegiatan Rutin Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

Periode Maret 2018, Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan melaksanakan kegiatan rutin berupa :

1. Diskusi Bulanan

Kegiatan dilaksanakan pada Kamis 22 Maret 2018 bertemakan “**Gugatan Hukum terhadap Komnas HAM**” dengan narasumber Ernawati Sunaryo (Kasubag Hukum Komnas HAM RI). Kegiatan ini dihadiri oleh peserta yang berasal dari Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan, Bagian Pemantauan dan Penyelidikan, Bagian Mediasi, serta undangan dari bagian lain.

2. Penerimaan Konsultasi dan Pengaduan Proaktif di Daerah

Kegiatan pertama di tahun 2018 dilakukan di Kabupaten dan Kota Gorontalo pada 26 s/d 29 Maret 2018. Dalam kegiatan ini Tim bekerjasama dengan LSM Lingkar Pemuda Gorontalo, Radio RH 99.9 FM dan RRI Pro 3 Gorontalo. Adapun Tim pelaksana kegiatan adalah Kabiro Johan Efendi, Kabag DPP Rima P Salim, Kasubag SP3 AA Rajab, Analis Pengaduan Ceria Alamiyati dan Avokanti Nur Arimurti, serta Arsiparis Hary Nafrizal.

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, surat tanggapan yang ditandatangani oleh Kabag Pelayanan Pengaduan adalah 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

C. Rencana Kegiatan Satu Bulan Ke Depan

Bersama ini disampaikan rencana kegiatan Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan selama satu bulan ke depan dengan rincian sebagai berikut:

1. Kegiatan Penerimaan Konsultasi dan Pengaduan Proaktif di Daerah Jambi dan Muaro Jambi

Kegiatan ini rencananya akan dilaksanakan pada 17 – 20 April 2018. Adapun Tim terdiri dari Johan Efendi, Rima P Salim, Reza Perdana, Rudi Yulianto dan Hari Nafrizal. Dalam kegiatan ini Tim membuka pos penerimaan konsultasi dan pengaduan bekerjasama dengan LSM/NGO setempat. Selain itu Tim juga melakukan penyebarluasan tata cara/prosedur pengaduan ke Komnas HAM, serta membuka forum konsultasi.

2. Stock Opname di Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat

Pada 2 – 4 April 2018 Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan akan melaksanakan kegiatan Stock Opname di Komnas HAM Perwakilan Kalimantan Barat. Adapun Tim terdiri Johan Efendi, Ardiansyah Deniriawan, Hananto Karsito, Reza Perdana dan Topan Riyanto. Dalam kegiatan Tim melakukan perapihan data arsip pengaduan, baik fisik dan file elektronik.

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 Maret 2018, survei ini melibatkan 5 responden dengan hasil survei sebagai berikut:

a. Karakteristik responden

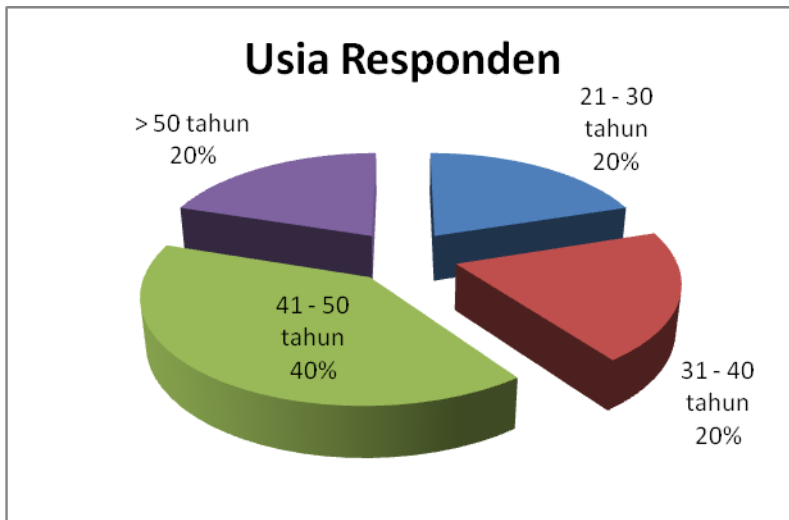
- Jenis kelamin

Responden terdiri dari 5 orang laki-laki.



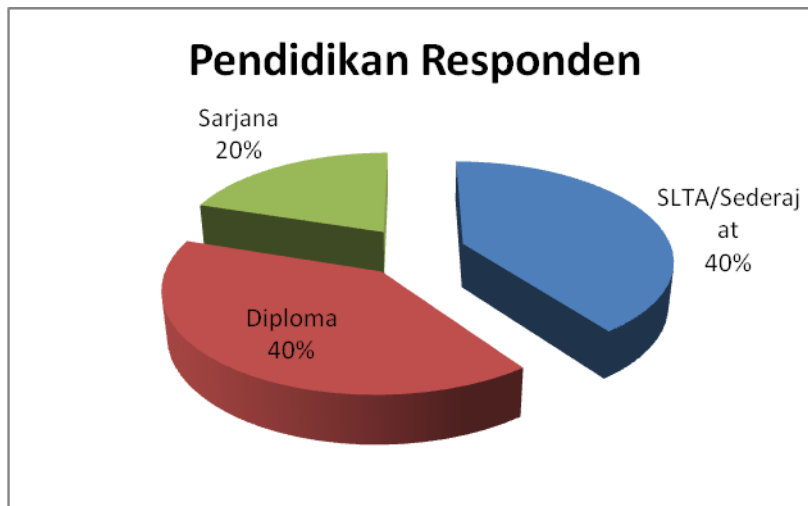
- **Usia**

Usia responden dikategorikan dalam beberapa kelas yaitu 21 – 30 tahun sebanyak 1 orang, 31-40 tahun sebanyak 1 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 2 orang dan diatas usia 50 tahun sebanyak 1 orang.



- **Pendidikan**

Tingkat pendidikan responden bervariasi yaitu SLTA/Sederajat sejumlah 2 orang, Diploma 2 orang dan Sarjana 1 orang.



b. Secara umum, responden menyatakan bahwa:

- Pengadu mengetahui Komnas HAM dari berbagai media cetak, TV dan radio.
- Brosur sudah cukup informatif.
- Jam kerja sudah tepat.

c. Responden memberikan saran dan kritik sebagai berikut:

- Penanganan pengaduan dipercepat.
- Agar pengadu dapat dengan mudah mengetahui penanganan pengaduan.

E. 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.

F. 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.

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:

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

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, 29 Maret 2018

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

Rima Purnama Salim