

**PELAYANAN PENGADUAN HAK ASASI MANUSIA (HAM) PADA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
PROVINSI RIAU**

Paddia Roza¹, Arif Rahman Hakim²

Universitas Islam Riau

¹paddiaroza@student.uir.ac.id, ²arifrahmanhakim@soc.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meninjau bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau serta mengetahui hambatan dalam pelayanan pengaduan hak asasi manusia (ham). Dalam penelitian ini menggunakan teori Adrian Sutedi terkait pelayanan dengan indikator: Profesionalisme Pegawai, Efektivitas dan Efisiensi Kerja, Penyebarluasan Informasi Pelayanan, Rendahnya Keluhan Masyarakat dan Bersih dari KKN. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian berlokasi pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menguraikan data dengan hasil wawancara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengaduan ham pada bidang ham Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau berjalan dengan baik namun dalam penyebaran informasi secara langsung kepada masyarakat terkait pelayanan bidang ham masih kurang, sehingga masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui baik pendaftaran pengaduan yang dapat dilakukan melalui website maupun alur pada saat pelaksanaan pengaduan tersebut. Keywords : Pelayanan, Pengaduan, Hak Asasi Manusia (HAM)

PENDAHULUAN

Seluruh manusia memiliki hak asasi manusia bukan sebab hadiah yang diberikan kepadanya oleh masyarakat maupun bersumber pada hukum positif yang berlaku, namun karena ia merupakan seorang manusia. Pelanggaran hak asasi manusia ialah setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang termasuk aparat Negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian, membatasi dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau sekelompok orang yang dijamin oleh undang-undang ini, dan tidak mendapatkan atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar berdasarkan mekanisme yang berlaku. Pelanggaran hak asasi manusia jika

dilakukan oleh siapapun akan mendapat balasan dari siapapun yang diambil hak-haknya tersebut.¹

Seperti yang terjadi sekarang ini, pelanggaran ham yang dilakukan oleh Israel kepada Palestina merupakan suatu pengambilan hak orang lain, terutama hak untuk hidup dan hak atas aman. Kejadian tersebut berlangsung lama dan terus menerus, seperti penderitaan yang terjadi kepada warga palestina yang diambil hak asasi manusianya oleh penjajah zionis Israel. Telah banyak pihak yang menyerukan perhatiannya kepada warga palestina agar tidak ada lagi pelanggaran ham. Akan tetapi hal tersebut tidak kunjung berhasil hingga sampai saat ini perselisihan tersebut tetap berlangsung.²

Perserikatan Bangsa- Bangsa (PBB) memproklamaksikan deklarasi universal hak asasi manusia sebagai suatu standar umum untuk keberhasilan bagi semua bangsa dan Negara, dengan tujuan agar setiap orang dan setiap lembaga di dalam masyarakat dengan senantiasa mengingat deklarasi ini, akan berusaha dengan mengajarkan dan memberikan pendidikan guna menggalakkan penghargaan terhadap hak- hak dan kebebasan tersebut, dan dengan tindakan progresif yang bersifat nasional maupun internasional, menjamin pengakuan dan penghormatannya yang universal dan efektif, baik oleh bangsa- bangsa dari Negara- Negara anggota maupun bangsa dari wilayah yang berada dibawah kekuasaan hukum mereka.³

Di mancanegara dan Indonesia khususnya, tercatat banyak kasus pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) atau kejahatan kemanusiaan dimana pelakunya bebas berkeliaran dan bahkan tak terjangkau oleh hukum atau dengan kata lain perkataan membiarkan para pemimpin politik dan militer yang diduga terlibat dalam kasus pelanggaran HAM seperti, kejahatan genosida, kejahatan manusia dan kejahatan perang tidak diadili merupakan fenomena hukum politik yang dapat disaksikan sejak abad yang lalu hingga kini.

Terdapat beberapa rangkaian peristiwa yang mewarnai khasanah pelanggaran hak asasi manusia di tanah air yang tidak satupun secara hukum terselesaikan seperti: rekomendasi pencari fakta kerusuhan mei 1997 yang belum tuntas, tragedi dramatis pasca jajak pendapat mengenai nasib Timor-timur, penculikan aktivis pro demokrasi,

¹ Sukmanda, Ifan. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)*. Diss. Universitas Islam Riau, 2020.

² Anwar, H. (2020). Analisis Pelayanan Pengaduan Dan Laporan Masyarakat (Studi Kasus Di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung). *Sosiohumanitas*, 22(1), 8-15.

³ Sadat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 3.

penembakan mahasiswa Universitas Trisaksti (Tragedi Semanggi), peristiwa tanjung priok, wamena dan masi banyak lainnya.⁴

Manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa secara kodrati dianugerahi hak dasar yang disebut hak asasi, tanpa perbedaan antara satu dengan lainnya. Dengan hak asasi tersebut, manusia dapat mengembangkan diri pribadi, peranan, serta sumbangnya bagi kesejahteraan hidup manusia. Undang- Undang yang mengatur tentang HAM yakni Undang- Undang Nomor 39 tahun 1999. Hak Asasi Manusia adalah hak dasar yang melekat pada diri manusia yang bersifat kodrati, universal dan abadi sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa dan berfungsi untuk menjamin kelangsungan hidup, kemerdekaan, perkembangan manusia dan masyarakat yang tidak boleh diabaikan, dirampas maupun diganggu gugat oleh siapapun.⁵

Hak asasi bertujuan menjamin martabat setiap orang. Manusia memiliki 10 hak dasar yang telah diettapkan dalam Undang-Undang N0 39 Tahun 1999 yang terdiri dari: hak untuk hidup, hak untuk mengembangkan diri, hak atas kebebasan diri, hak memperoleh keadilan, hak atas rasa aman, hak untuk berkeluarga dan melanjutkan keturunan, hak atas kesejahteraan, hak perempuan, hak anak, hak turut serta dalam pemerintahan. Pemerintah wajib dan bertanggung jawab untuk menghormati, melindungi, menegakkan dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang- Undang, Peraturan Perundang-Undangan dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh Negara Republik Indonesia.⁶

Salah satu hak kita sebagai warga negara adalah hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah salah satunya adalah Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam penilaian kerja pemerintah baik di pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak

⁴ Siregar, M. (2023). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sentra Selayanan Kepolisian Terpadu Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polres Tapanuli Tengah* (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area).

⁵ Mbiuwa, S., Wantu, S. M., Hamim, U., & Adjie, Z. (2024). Analisis Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kepolisian Resort Gorontalo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6794-6806.

⁶ Rodliyah, R., Putro, W. D., & Cahyowati, R. R. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Perempuan Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia. *Prosiding Saintek*, 3, 237-260.

ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.⁷

Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya pada kualitas kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Tidak heran jika perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan terhadap daerah diharapkan agar pelayanan publik dapat menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat di daerahnya.⁸

Pemerintah bahkan telah mengeluarkan undang-undang khusus tentang pelayanan publik sebagai upaya untuk melindungi hak-hak warga Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yakni dengan dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang pada dasarnya berisikan salah satunya untuk melindungi hak- hak publik agar mendapatkan suatu pelayanan yang lebih baik dan lebih layak dari pemerintah.⁹

Pelayanan publik ialah kegiatan yang diteruskan oleh instansi atau organisasi kepada masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh instansi untuk memberikan pelayanan harus dilakukan dengan baik. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.¹⁰

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan guna mensejahterakan masyarakat dari suatu negara dan juga diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus

⁷ Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.

⁸ Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.

⁹ Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi Dan Pemenuhan Hak Warga Dalam Mengakses Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 189-205.

¹⁰ Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.

masyarakatnya dengan menciptakan kenyamanan dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan rakyatnya.¹¹

Pada umumnya banyak sekali terjadi permasalahan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sebagai unsur pemberi pelayanan publik kepada masyarakat yang dilayaninya, sehingga banyak sekali muncul keluhan-keluhan atas rasa ketidakpuasan masyarakat dalam suatu proses pelayanan publik, sedangkan disisi lain tingkat kepuasan dari masyarakat merupakan indikator akhir dari penilaian atas keberhasilan suatu pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang kerap terjadi ketika pelaksanaan pelayanan publik diantaranya: pegawai yang kurang ramah terhadap masyarakat yang ingin mengadu, prosedur yang berbelit-belit, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sering terjadinya pungli, dan beberapa masalah lainnya.¹²

Pelayanan publik merupakan sebuah problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan. Aparatur pemerintah harus benar-benar mempunyai kemampuan professional serta memiliki disiplin yang tinggi dalam menghadapi segala tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan.¹³

Banyaknya persoalan tentang HAM yang terjadi di Indonesia baik itu kasus ham ringan maupun berat tentunya pemerintah wajib bertanggung jawab untuk memberikan tempat untuk masyarakat melaporkan jika mengalami sebuah pelanggaran HAM yang mana hal tersebut sebagai salah satu bentuk pemenuhan akses pelayanan publik untuk masyarakat. Kementerian Hukum dan HAM adalah kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia. Kementerian Hukum dan HAM berada dibawah dan bertanggung jawab kepada presiden. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau selaku perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah melaksanakan tugas pembantuan hukum dan ham dan salah satu tugas yang dilaksanakan adalah membuka ruang pelayanan komunikasi masyarakat.¹⁴

Pelayanan pengaduan HAM terdapat pada Divisi Pelayanan Komunikasi HAM

¹¹

¹² Macella, A. D. R. (2020). Kinerja Organisasi Publik Dalam Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 51-55.

¹³ Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.

¹⁴ Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.

(Yankomas) dan diatur dalam regulasi Permenkumham Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia. Yankomas pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau memberi akses layanan berupa mediasi secara gratis. Mediasi merupakan upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.

Penanganan dugaan pelanggaran ham ialah proses penyelesaian dugaan pelanggaran ham yang terjadi dalam masyarakat baik yang diadukan (dilaporkan) maupun yang tidak diadukan. Perbedaan pengaduan ham pada kanwil kemenkumham dan kepolisian yakni kanwil bersifat litigasi (tidak menempuh jalur hukum) dan hanya mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari win solutions atau bersifat musyawarah dan mencari perdamaian tanpa menempuh jalur hukum sedangkan kepolisian sudah termasuk ranah litigasi (masuk proses peradilan) menempuh jalur hukum.¹⁵

Untuk menyampaikan pengaduan tersebut masyarakat dapat melakukan pengaduan secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung yaitu mendatangi kantor kemenkumham terdekat dan secara tidak langsung yaitu melalui surat dan aplikasi SIMASHAM. Sistem Informasi Yankomas HAM (SIMASHAM) merupakan salah satu aplikasi berbasis jaringan internet yang dapat digunakan untuk menyampaikan komunikasi oleh masyarakat, baik di dalam negeri maupun diluar negeri. Dalam aplikasi ini, penyampai komunikasi juga dapat secara online memperoleh informasi mengenai kemajuan dalam penanganan permasalahan HAM yang dikomunikasikannya.

Beberapa inovasi yang pernah dibuat oleh kepala bidang ham kanwil kemenkumham riau yakni seperti membuat aksi perubahan berupa sms gateway untuk alternative dari aplikasi simasham sehingga masyarakat mengetahui terkait update terbaru dari pembaharuan laporannya, sedangkan kepala bidang ham tahun lalu membuat aksi perubahan berupa pos yankomas di 2 kecamatan Indragiri Hulu (Pasis penyu dan Lirik), karena pos yang berada di 10 UPT diatas tidak begitu efektif. Padahal 10 UPT tersebut merupakan perpanjangan tangan dari pihak kemenkumham Riau. Berikut adalah data pengaduan HAM yang tercatat pada tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut.

¹⁵ Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.

Tabel 1. Jumlah Pengaduan

No	Tahun	Jumlah pengaduan	Langsung	SIMASHAM
1	2022	28	28	-
2	2023	34	31	3

Sumber: Kementerian Hukum dan HAM Riau, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas jumlah pengaduan pelayanan ham pada tahun 2022 sebanyak 28 kasus dimana pengaduannya yang diterima oleh bidang ham yakni secara langsung (masyarakat langsung mendatangi kanwil kumham) sedangkan pada tahun 2023 jumlah pengaduan yang diterima yakni sebanyak 34 kasus dimana jumlah pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat secara langsung berjumlah 31 kasus dan melalui aplikasi simasham sebanyak 3 kasus. Untuk laporan pengaduan pada tahun 2024 terhitung hingga bulan Mei yakni sebanyak 7 pengaduan. Pelayanan yang diterima melalui aplikasi simasham kurang diketahui oleh masyarakat karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya aplikasi/ website tersebut selain itu masih terdapatnya masyarakat yang masih belum mengetahui terkait gadget.

Berdasarkan pasal 15 ayat (2) dan Pasal 27 ayat 2 Peraturan Menteri Hukum dan HAM No 23 Tahun 2023 tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Ham bahwa proses pemeriksaan dugaan pelanggaran ham sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal penetapan kewenangan melanjutkan pemeriksaan oleh dirjen ham di tingkat pusat atau kepala kanwil di tingkat daerah dan untuk biaya pelayanan pada bidang ham ini gratis/ tidak dipungut biaya. Jika pihak ditjen ham atau kanwil kemenkumham mendapati adanya kekurangan berkas administrasi pengaduan, apabila berkas tersebut tidak dilengkapi dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari terhitung sejak tanggal surat pemberitahuan maka pelapor dianggap mencabut pengaduannya.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan melalui aplikasi atau website SIMASHAM dengan melengkapi data-data yang diperlukan. Jam operasional aplikasi SIMASHAM adalah Senin hingga Kamis dari pukul 08.00 hingga 16.00, serta pada hari Jumat dari pukul 08.00 hingga 16.30. Namun, pada hari Sabtu dan Minggu, aplikasi ini tutup atau libur. Laporan pengaduan tersebut akan ditujukan kepada Direktorat Jenderal Hak Asasi Manusia (DITJEN HAM). Selanjutnya, DITJEN HAM akan meneruskan laporan tersebut sesuai dengan lokasi permasalahan pengadu, yaitu ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kanwil Kemenkumham). Pihak Kanwil

Kemenkumham kemudian akan melakukan verifikasi, klarifikasi, penelaahan, dan koordinasi dengan pihak terkait untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut. Setelah proses ini selesai, Kanwil Kemenkumham akan memberikan pemberitahuan kepada pengadu mengenai hasil tindak lanjut dari pengaduan yang telah disampaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menemukan beberapa fenomena yang mendukung penelitian ini. Pertama, terdapat kurangnya pendanaan untuk kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan pengaduan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tersedia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau. Kedua, masih banyaknya aduan masyarakat yang belum terlaksana di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yang mana datanya dipaparkan dengan cara deskriptif. Sesuai dengan fenomena yang di temukan dalam penelitian, maka penelitian ini akan dilakukan di Lokasi penelitian ini berada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau tepatnya di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini Key Informan dan beserta informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu Informan kunci (*key informan*), Informan utama, dan Informan tambahan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah membuat basis data kasus dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, baik data kualitatif maupun kuantitatif. Sumber dan jenis data primer penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan subjek serta gambaran ekspresi, sikap dan pemahaman dari subjek yang di teliti sebagai dasar utama melakukan interpretasi data. Sedangkan data sekunder yaitu berasal dari buku-buku, literatur, internet, majalah, atau jurnal ilmiah, arsip, dokumentasi pribadi, dan dokumen resmi lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian ini.

Adapun tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilaksanakan melalui tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data. Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi pemilihan data yang akan dikode, menentukan data mana yang akan dibuang, mengidentifikasi pola-pola

yang dapat meringkas sejumlah bagian yang tersebar, serta mendalami cerita-cerita yang sedang berkembang. Kedua, penyajian data. Pada tahap ini, peneliti membatasi penyajian data sebagai sekumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Ketiga, penarikan kesimpulan. Tahapan ini melibatkan proses menarik kesimpulan dan verifikasi yang dimulai sejak awal pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia (HAM) Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau

Hak asasi manusia merupakan hak dasar yang melekat pada diri manusia yang bersifat kodrati, universal dan abadi sebagai karunia tuhan yang maha esa dan berfungsi untuk menjamin kelangsungan hidup yang tidak boleh diabaikan, dirampas maupun diganggu gugat oleh siapapun. Terdapatnya banyak persoalan ham di Indonesia tentunya pemerintah wajib bertanggung jawab untuk memberikan sarana kepada masyarakat untuk melaporkan jika mengalami sebuah pelanggaran ham. Salah satu lembaga yang menangani kasus dugaan ham adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang tersedia pada tiap provinsi di Indonesia.

Penanganan dugaan pelanggaran tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 23 tahun 2022 tentang Dugaan Pelanggaran HAM Permasalahan Hak Asasi Manusia. Bidang HAM memberi akses layanan berupa mediasi secara gratis. Mediasi merupakan upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan dalam hal ini adalah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau.

Ruang lingkup pelayanan komunikasi masyarakat (yankomas) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau mencakup beberapa hal. Pertama, penanganan dugaan pelanggaran hak asasi manusia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, baik yang dikomunikasikan oleh seseorang atau sekelompok orang. Kedua, pelayanan komunikasi masyarakat tidak termasuk dalam proses pra-yudikasi (penyelidikan dan penyidikan), namun dapat melakukan konfirmasi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan hak asasi manusia. Ketiga, pelayanan ini tidak dilakukan dalam proses peradilan. Keempat, permasalahan yang ditangani bukan merupakan pelanggaran hak asasi manusia berat.

Masyarakat dapat melakukan pengaduan baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung yakni dengan mendatangi kanwil kemenkumham terdekat maupun badan dibawah naungan kemenkumham sedangkan secara tidak langsung dapat melalui aplikasi surat, faksimilasi dan website simasham. Selain dugaan pelanggaran HAM yang dikomunikasikan, pelaksana yankomas juga dapat melakukan identifikasi dugaan pelanggaran ham yang tidak/belum dikomunikasikan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari media cetak dan elektronik serta dari instansi atau lembaga pemerintah, organisasi atau anggota masyarakat. Untuk biaya pelayanan pengaduan ham ini gratis atau tidak dipungut biaya

Perbedaan pengaduan ham pada kanwil kemenkumham dan kepolisian yakni kanwil bersifat non litigasi (tidak menempuh jalur hukum) dan hanya mempertemukan kedua belah pihak untuk mencari win solutions atau perdamaian tanpa menempuh jalur hukum sedangkan kepolisian sudah termasuk ranah litigasi (masuk proses peradilan) menempuh jalur hukum. Pelayanan publik terdiri dari lima indikator yaitu:

1. Profesionalisme Aparat

Pelayanan pengaduan Hak Asasi Manusia (HAM) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sudah cukup profesional. Hal ini dikarenakan para pegawai telah dibekali dengan pengetahuan dan pelatihan yang memadai sehingga memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, para pegawai juga mengedepankan etika dan prinsip nilai yang menjadi acuan dalam berperilaku. Mereka bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pengaduan, sehingga mencerminkan kualitas pelayanan yang baik.

Dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai juga telah bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seluruh prosedur pelayanan dijalankan berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 23 Tahun 2022. Meskipun demikian, masih terdapat sedikit kendala terkait ketepatan waktu dalam penyelesaian pengaduan. Secara keseluruhan, pelayanan pengaduan HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dapat dikatakan profesional, dengan didukung oleh kemampuan dan pengetahuan pegawai, penerapan etika pelayanan yang baik, serta kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

2. Efektivitas dan Efisiensi Kerja

Pelayanan pengaduan Hak Asasi Manusia (HAM) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sudah cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi efektivitas, prosedur dan alur pengaduan HAM belum dipublikasikan dengan baik, sehingga masyarakat baru yang mengadu belum memahaminya. Namun, pihak kantor wilayah telah berupaya untuk memberikan kemudahan dalam prosedur dan alur pelayanan agar masyarakat tidak merasa dipersulit.

Dalam hal prinsip non-diskriminasi, tidak ditemukan adanya perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan HAM. Pegawai menjunjung tinggi hak asasi manusia dan melayani masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, atau status ekonomi. Terkait ketepatan dan kecepatan penyelesaian pengaduan, pihak kantor wilayah dapat menyelesaikan pengaduan HAM dengan cepat, biasanya kurang dari 60 hari, lebih cepat dari standar pelayanan yang ditetapkan.

Selain itu, aspek empati dalam pelayanan juga diperhatikan. Pegawai berusaha memahami perasaan dan kebutuhan masyarakat yang mengadu, dan atasan mengingatkan pegawai untuk menempatkan diri pada posisi pengadu, agar dapat memberikan penanganan yang maksimal. Secara keseluruhan, pelayanan pengaduan HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau sudah cukup baik, namun masih perlu perbaikan dalam hal publikasi prosedur dan alur layanan agar lebih mudah dipahami masyarakat.

3. Penyebar Luasan Informasi Pelayanan

Penyebarluasan informasi pelayanan merupakan upaya penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap fungsi informasi dan menjadi salah satu indikator dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal ini, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah melakukan berbagai upaya penyebaran informasi, baik melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, maupun melalui media terbaru seperti radio dan podcast. Selain itu, mereka juga melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat dan sekolah-sekolah. Tujuan utama dari penyebarluasan informasi ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui informasi, kegiatan, dan layanan yang tersedia pada bidang Hak Asasi Manusia (HAM). Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang cara melaporkan atau ke

mana harus melapor. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaannya, yaitu kurangnya pendanaan yang tersedia. Hal ini menyebabkan sosialisasi kepada masyarakat menjadi kurang optimal. Secara keseluruhan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah berupaya untuk menyebarluaskan informasi pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai media, namun masih menghadapi kendala terkait pendanaan yang terbatas.

4. Rendahnya Keluhan Masyarakat

Tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat masih belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah. Salah satu prinsip dalam pelayanan publik adalah kemudahan akses, di mana jika persyaratan dan prosedur yang diterapkan mudah, maka tingkat keluhan masyarakat akan rendah. Namun, seringkali terjadi kerumitan dalam proses pelayanan, yang menjadi masalah dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam kasus ini, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah berupaya untuk menerapkan prosedur dan tahapan pendaftaran yang tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat yang melakukan pengaduan merasa puas. Hal ini juga didukung dengan prestasi yang diperoleh, yaitu penghargaan wilayah birokrasi bersih melayani. Selain itu, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau juga menerapkan prinsip transparansi, di mana informasi terkait pengaduan yang diterima dapat diakses oleh masyarakat. Namun, ada beberapa pengaduan yang bersifat rahasia dan tidak dapat diinformasikan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dengan menerapkan prosedur yang mudah dan transparan. Namun, masih terdapat beberapa pengaduan yang bersifat rahasia, sehingga tidak dapat diinformasikan kepada masyarakat.

5. Bersih dari KKN

Pelayanan publik yang bersih dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) merupakan hal yang sangat penting bagi pemerintah yang baik. Korupsi didefinisikan sebagai perbuatan pejabat pemerintah yang menggunakan uang pemerintah secara ilegal, sementara kolusi adalah bentuk kerja sama antara pejabat pemerintah dengan pihak lain secara ilegal untuk mendapatkan keuntungan. Nepotisme adalah pemanfaatan jabatan untuk memberikan pekerjaan, kesempatan, atau penghasilan bagi keluarga atau kerabat

dekat, sehingga menutup kesempatan bagi orang lain.

Dalam hal pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, tidak ditemukan adanya pemungutan biaya yang tidak sesuai. Hal ini didukung dengan penghargaan yang pernah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM, yaitu Wilayah Bebas Korupsi (WBK) pada tahun 2020. Pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah dan Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM, serta pemeriksaan terhadap pelayanan dilaksanakan oleh para pegawai. Secara keseluruhan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau telah berupaya untuk menjalankan pelayanan publik yang bersih dari KKN, dengan penerapan prosedur yang transparan dan pengawasan yang ketat.

Hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan HAM Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau

Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan ham diantaranya:

1. Dalam pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat bidang ham dinilai masih kurang karena masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui terkait pelayanan yang tersedia. Selain itu masyarakat yang berada di daerah luar pekanbaru tidak mengetahui terkait pelayanan pengaduan ham yang dapat disampaikan secara online (simasham) masyarakat juga masih banyak yang belum mengetahui bahwa pelayanan pengaduan juga dapat dilakukan pada unit pelayanan terpadu (UPT) yang berada dibawah naungan kanwil kemenkumham riau yang sebenarnya merupakan perpanjangan tangan pengaduan untuk masyarakat yang berada di daerah. Kurangnya pendanaan untuk melaksanakan sosialisasi menjadi faktor penghambat utama bagi bidang ham untuk menyampaikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat
2. Hambatan dalam proses penanganan pengaduan ham tersebut biasanya karena meminta klarifikasi pada pihak pertama terlapor dan untuk hal tersebut bidang ham akan menyurati terlapor untuk dapat datang guna meminta keterangan atau pendapat atas masalah yang diadukan
3. Dalam proses pendaftaran pengaduan ham masyarakat harus membawa identitas diri dan dokumen pendukung, jika masyarakat tidak membawa identitas diri maka tetap dapat melaksanakan pengaduan tetapi belum dapat dilanjutkan pengaduan tersebut dan jika

masyarakat tidak memenuhi persyaratan tersebut selama kurun waktu 10 hari maka pelapor dianggap mencabut laporannya.

SIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengaduan hak asasi manusia pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau sudah tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti profesionalisme aparat, efektivitas dan efisiensi kerja, penyebaran informasi pelayanan, rendahnya keluhan masyarakat, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Secara umum, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, dalam proses pelaksanaannya, masih terdapat kekurangan, yaitu jumlah pegawai yang memiliki sertifikat sebagai mediator masih kurang. Untuk mengatasi hal ini, Bidang HAM Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau telah melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial, seperti Instagram, Facebook, dan lainnya. Akan tetapi, pelaksanaan sosialisasi secara langsung dirasa masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan pengaduan HAM yang dilaksanakan secara mediasi, serta terkait penyampaian pengaduan yang dapat dilakukan secara online atau dengan mendatangi Kantor Wilayah terdekat, serta 24 Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, H. (2020). Analisis Pelayanan Pengaduan Dan Laporan Masyarakat (Studi Kasus Di Kepolisian Sektor Dayeuhkolot Wilayah Hukum Kepolisian Resort Bandung). *Sosiohumanitas*, 22(1), 8-15.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15-26.
- Macella, A. D. R. (2020). Kinerja Organisasi Publik Dalam Mendukung Penyelenggaraan

- Pelayanan Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, 6(1), 51-55.
- Mbiuwa, S., Wantu, S. M., Hamim, U., & Adjie, Z. (2024). Analisis Sistem Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kepolisian Resort Gorontalo. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6794-6806.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rodliyah, R., Putro, W. D., & Cahyowati, R. R. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Perempuan Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia. *Prosiding Saintek*, 3, 237-260.
- Sadat, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (Spkt) Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Di Polsek Medan Baru. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 3.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Siregar, M. (2023). *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Pada Polres Tapanuli Tengah* (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area).
- Sukmanda, Ifan. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Riau (Studi Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu)*. Diss. Universitas Islam Riau, 2020.
- Suryanegara, A. H. (2019). Reformasi Birokrasi Dan Pemenuhan Hak Warga Dalam Mengakses Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum Dan Konstitusi*, 189-205.