

Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara

Riris Simatupang¹, Janpatar Simamora²

¹²Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen, Medan, Indonesia

email: riris.simatupang@student.uhn.ac.id, patarmora@yahoo.com

Abstrak-Negara Republik Indonesia mengakui dan menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia dan kewajiban dasar manusia. Hak yang sudah melekat dan tidak dapat dipisahkan dari manusia. Ia harus dilindungi, dihormati dan ditegakkan demi peningkatan martabat kesejahteraan, kebahagiaan, kecerdasan dan keadilan manusia. Untuk itu peneliti mengangkat dengan judul Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. Penanganan dugaan pelanggaran HAM dilakukan terhadap setiap perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok baik yang disengaja maupun tidak sengaja atau kelalaian yang secara melawan hukum. Dimana dengan semakin naiknya jumlah aduan dugaan pelanggaran HAM, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara memberi kebijakan terkait pelayanan Publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara memberi layanan operasional dan penanganan yang berkualitas.

Kata kunci: Efektivitas, pelayanan, penanganan dugaan pelanggaran HAM.

Abstract-The Republic of Indonesia recognizes and upholds human rights and basic human obligations. Rights that are inherent and cannot be separated from humans. It must be protected, respected and upheld for the sake of increasing human dignity, welfare, happiness, intelligence and justice. For this reason, the researcher raised the title Effectiveness of Handling Alleged Human Rights Violations at the Office of the Ministry of Law and Human Rights in North Sumatra. Handling of alleged human rights violations is carried out for every act carried out by a person or group, whether intentionally or unintentionally or by negligence which is unlawful. With the increasing number of alleged human rights violations, the North Sumatra Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights provides policies related to public services in order to provide needs in accordance with statutory regulations for every citizen. The Sumatra Utara Regional Ministry of Law and Human Rights Office provides quality operational and handling services.

Keywords: Effectiveness, Handling Alleged Human Rights Violations, Service.

1. PENDAHULUAN

Pelanggaran HAM adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, termasuk aparat negara, baik secara sengaja maupun tidak, atau akibat kelalaian, yang secara ilegal mengurangi, menghalangi, menghalangi, atau mencabut hak asasi manusia atau kelompok yang dilindungi oleh undang-undang. Tindakan ini juga mencakup situasi di mana korban tidak mendapatkan, atau khawatir tidak akan mendapatkan, penyelesaian hukum yang adil dan sesuai berdasarkan mekanisme hukum yang ada.

Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM dilakukan terhadap setiap perbuatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang, korporasi, aparat negara, dan/atau instansi/lembaga pemerintah baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak disengaja, atau kelalaian yang secara melawan hukum meliputi, mengurangi, menghalangi, membatasi, dan/atau mencabut HAM seseorang atau kelompok orang yang dijamin oleh peraturan Perundang- Undangan dan tidak mendapatkan atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk mempermudah akses pengaduan dugaan pelanggaran HAM bagi masyarakat, direktur jenderal membentuk pos pengaduan HAM.

Pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan yang dilakukan baik itu berupa barang dan/jasa bagi yang orang-orang ataupun masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah “serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pemerintah menyediakan pelayanan publik yaitu sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Berdasarkan pasal 1 ayat

(1) UU no 39 tahun 1999 Hak Asasi Manusia yang disingkat HAM¹ adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

Dalam pasal 71 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 mengatakan: Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi menegakkan dan memajukan Hak Asasi Manusia. Kemudian Pasal 72 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, dijelaskan bahwa pada intinya “negara dan pemerintah bertanggung jawab untuk menghormati, melindungi, membela, dan menjamin hak asasi manusia setiap warga negara dan penduduknya tanpa diskriminasi. Kewajiban dan tanggung jawab pemerintah meliputi langkah implementasi yang efektif dalam bidang hukum, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan keamanan negara dan bidang lain”.

Dengan demikian, dengan terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menegakkan perlindungan Hak Asasi Manusia di Indonesia, mengarah pada upaya Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk menyediakan layanan publik berupa penanganan dan penyelesaian aduan terkait dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia, yang sebelumnya dikenal sebagai Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS). *Pelaksana Yankomas dalam menangani permasalahan HAM yang telah dikomunikasikan meliputi: menerima dan memverifikasi komunikasi, menganalisis dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM); serta melakukan koordinasi dan memberikan Surat Rekomendasi. Sementara itu, untuk permasalahan HAM yang belum atau tidak dikomunikasikan, pelaksana Yankomas melakukan identifikasi terhadap dugaan pelanggaran HAM, menganalisis dugaan tersebut, serta melakukan koordinasi dan memberikan surat rekomendasi.*

Mengamati peningkatan pengaduan terkait dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara memiliki peran krusial dalam melaksanakan perlindungan dan penanganan hak asasi manusia serta menyediakan layanan untuk menangani dugaan pelanggaran HAM. Dalam hal pengaduan dugaan HAM yang dikomunikasikan maupun tidak atau belum dikomunikasikan berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penangan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia.

Dalam konteks penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan di sana belum sepenuhnya maksimal. Contohnya, pelayanan tidak selalu tepat waktu dan terkadang pekerja tidak hadir di meja layanan ketika orang atau sekelompok orang datang untuk melaporkan masalah atau pelanggaran. Dari sudut pandang adaptasi, pelayanan ini memerlukan infrastruktur yang mendukung dan tenaga kerja yang kompeten untuk menjalankan pelayanan secara optimal. Namun pada kenyataannya setelah menguraikan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mendeskripsikan Efektivitas penanganan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara. Efektivitas adalah suatu kriteria untuk menseleksi alternative untuk dijadikan rekomendasi yang didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, lepas dari pertimbangan efisiensi (William Dunn 2003:498). Menurut Duncan dalam (Streets, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga fokus, yaitu : a) pencapaian tujuan, b) integrasi, dan c) adaptasi. Penelitian ini dapat berkontribusi bagi kajian pelayanan penanganan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain tindakan partisipatif (*Action Research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dari hasil penelitian. Dalam rangka mengumpulkan data yang lebih tepat untuk jurnal hukum ini, penulis menggunakan metodologi penelitian normatif, atau penelitian yang dihasilkan dari penelaahan yang lebih dekat dengan peraturan perundang-undangan. Pendekatan kualitatif ini yang dimaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian tentang apa yang dialami dan dilihat melalui program

magang dilakukan Mahasiswa Nommensen yang sudah dilaksanakan selama 2 bulan dengan aturan waktu Senin, Selasa, Rabu, Kamis, dan Jumat dibidang HAM Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Medan Sumatera Utara.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 32 Tahun 2016 mengatur Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia. Kemudian dilakukan pembaruan berdasarkan peraturan Menteri.

Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang mengatur proses penyelesaian dugaan Pelanggaran HAM baik yang dilaporkan maupun tidak dilaporkan, mengatur tentang Pos Penanganan Pengaduan ditetapkannya fasilitas untuk menerima pengaduan dan konsultasi terkait dugaan pelanggaran HAM, dan juga pemerintah diharuskan untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan Hak Asasi Manusia secara adil dan Akuntabel.

Hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa tujuan dari pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Sumatera Utara telah dilakukan oleh Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan didalam peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 23 Tahun 2022 menjadi perantara dalam mendorong penyelesaian dugaan pelanggaran HAM yang terjadi di masyarakat.

Kualitas pelayanan (Hertati, 2023) peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang efektif. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara, peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan akses layanan dengan menyediakan Pos-pos pengaduan. Direktur jenderal membentuk pos pengaduan HAM untuk memberikan kemudahan akses pelayanan. Sebagaimana dimaksud dibentuk pada direktorat jenderal HAM, Kantor wilayah, unit pelaksanaan teknis, dan tempat lain berdasarkan kebutuhan masyarakat. Dalam hal tertentu, direktur jenderal dapat mendelegasikan kewenangan pembentukan Pos pengaduan HAM sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 melaksanakan tugas: a. Menerima pengaduan dan konsultasi; b. Memeriksa berkas Administrasi Pengaduan; c. Memasukkan data Pengaduan Pada Aplikasi Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM; dan d. Memberikan Informasi. Perkembangan tindak lanjut atas penanganan pengaduan kepada pelapor. Melalui pos ini masyarakat bisa lebih mudah, terutama di daerah yang jauh dari kantor Komnas pusat. Pos Pengaduan HAM ini berfungsi sebagai alat untuk memperkuat pengawasan HAM, sementara Komnas HAM berfungsi sebagai lembaga pengawas dan penyusun kebijakan di tingkat nasional. Penguatan sistem adanya Pos pengaduan HAM, masyarakat dapat lebih terlibat dalam proses perlindungan HAM, yang dapat memperkuat sistem secara keseluruhan dan meningkatkan akuntabilitas di berbagai tingkatan.

Efektivitas menurut H. Emerson : pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Soewarno Handyaningrat, 1990, hal 15). Menurut Sondang P. Siagian (1997:151) dalam (Nur'aini, 2021) berpendapat bahwa pengertian Efektivitas Pelayanan Publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia terdapat jadwal pemberian layanan atau berapa lama proses pemberian pelayanan.

1. Efektifitas Penanganan dugaan Pelanggaran HAM

Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi, menegakkan dan memajukan Hak Asasi Manusia. Menghormati berarti tidak melanggar Hak Asasi Manusia. Melindungi berarti pemerintah harus menjaga agar Hak Asasi Manusia itu tidak dilanggar oleh orang. Menegakkan berarti melakukan penghukuman atas orang-orang yang melakukan pelanggaran Hak Asasi Manusia, sedangkan memajukan berarti melakukan upaya-upaya, tindakan-tindakan atau usaha-usaha agar penghormatan terhadap Hak Asasi Manusia semakin baik. Maka untuk itu termasuk dalam hal Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM Pemerintah harus melayani masyarakat dibidang Laporan dan pengaduan terkait dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia untuk terlaksananya tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Duncan dalam (Stress, 1985) yang dikutip oleh (Mutiar Ayu Shabrina, 2024) pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses. Strategi Kebijakan Hukum dan HAM di Wilayah memiliki tujuan dan sasaran yaitu masyarakat secara luas, para akademisi, mahasiswa, organisasi bantuan hukum, dan instansi-instansi terkait khususnya.² Efektivitas tersebut telah terpenuhi sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 23 Tahun 2022 yang menjadi Fasilitator yang mendorong penyelesaian dugaan pelanggaran/ permasalahan HAM yang terjadi di masyarakat. Dengan itu layanan akan menjadi sangat terbantu dalam menyelesaikan aduan permasalahan yang dilaporkan.

Tidak hanya itu saja, bahwa kualitas pelayanan publik juga sangat penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Dalam penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di Kantor Sumatera Utara, peningkatan kualitas pelayan dilakukan dengan memberikan kemudahan akses layanan dengan menyediakan Pos-pos pengaduan yang bertujuan untuk mempermudah penggunaan layanan atau masyarakat dalam mengakses pelayanana tersebut.

Pos Pengaduan HAM dapat menjadi alat yang efektif dalam mengatasi dugaan pelanggaran HAM, terutama jika dioperasikan dengan baik. Mengacu pada Prinsip HAM yaitu prinsip Kesetaraan dan Non-Diskriminasi (*Equality and Non Discrimination*) Semua orang harus diperlakukan sama di hadapan hukum dan dalam praktik kehidupan sehari-hari. Diskriminasi berdasarkan ras, gender, orientasi seksual, agama, atau status lainnya tidak boleh terjadi. Selain itu, Prinsip Persamaan di Hadapan Hukum (*Equality Before the Law*) Semua orang berhak atas perlindungan hukum yang sama dan harus memiliki akses yang setara terhadap keadilan, tanpa diskriminasi.

2. Pelayanan (Reability)

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang terdiri atas beberapa tahapan yaitu dimulai dari menerima layanan pengaduan, mengidentifikasi dugaan pelanggaran HAM, memeriksa kelengkapan administrasi, memeriksa substansi dugaan pelanggaran HAM melalui proses mediasi dan tinjauan lapangan, dan menyelesaikan aduan pelanggaran HAM dengan menetapkan kesepakatan damai dan/atau menetapkan kesimpulan atas hasil dalam bentuk rekomendasi. Implementasi peraturan menteri hukum dan HAM Nomor 23. Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM berjalan dengan baik di Sumatera Utara.

Kementerian Hukum dan HAM hanya bersifat sebagai fasilitator yang akan membantu memfasilitasi antara pelapor dan terlapor untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami. Adapun penentuan instansi pemerintah dan *stakeholder*³ yang memberikan keterangan secara lengkap (dirjen pemasyarakatan, dirjen imigrasi, dan bagian lainnya) yang terlibat tentu didasari dengan adanya SK dan surat undangan resmi yang dikeluarkan langsung oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. Kantor Wilayah juga bersinergi melakukan sosialisasi terhadap masyarakat untuk memperluas jangkauan penanganan Dugaan Pelanggaran HAM dan melayani masyarakat berupa berbagai kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara langsung, dan membuat akun media sosial milik Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara guna untuk memberitakan kegiatan terkait Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di laman website ataupun instagram.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara dengan terus meningkatnya dugaan pelanggaran HAM maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM berperan penting dalam pelayanan aduan masyarakat dengan memfasilitasi dan mengawas masyarakat serta memberikan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia di Provinsi Sumatera Utara. Para Pemerintah bersinergi dalam melakukan sosialisasi terhadap

masyarakat dan meningkatkan kesadaran/pemahaman masyarakat. Selain itu juga Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan memberikan kemudahan akses layanan dengan menyediakan pos-pos pengaduan HAM. Melayani masyarakat berupa berbagai kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara langsung, dan membuat akun media sosial milik Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara guna untuk memberitakan kegiatan terkait Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di laman website ataupun instagram.

REFERENCES

- Agustiani, A. (2022). Analisis tentang Efektivitas Predikat Wilayah Bebas Korupsi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia (HAM) Nusa Tenggara Barat [Universitas Muhammadiyah Mataram]. <https://repository.ummat.ac.id/4482/>
- Aswandi, B., & Roisah, K. (2019). Negara Hukum Dan Demokrasi Pancasila Dalam Kaitannya Dengan Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(1), 128-145
https://sumut.kemenkumham.go.id/berita-utama/kanwil_kemenkumhamsulutlaksanakan-rapat-penyusunan-rekomendasi-penangananadugaanpelanggaran-ham.
<https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/download/184/84/976>.
- Diana hertatati. (2024) *Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM*. Volume 5. No. 2. hlm 469-479.
- Duncan (Strees, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga focus.
- Mutaqin, Z., & Sumiati, M. (2019). Pelaksanaanstandar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klagenan Kabupaten Cirebon. *CENDEKIA Jaya*, 1(1), 111–132.
<https://doi.org/10.47685/cendekiajaya.v1i1.13>.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia, Pub. L. No. 23, 1 (2022).
- Prinst Darwan S.H, 2001. Sosialisasi dan Diseminasi Penegakan Hak Asasi Manusia.
- Soewarno Handyaningrat, 1990, hal 15. Menurut Sondang P. Siagian (1997:151) dalam (Nur'aini, 2021) pengertian Efektivitas Pelayanan Publik berarti penyelesaian pekerjaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 25
1 (2009). [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU%20Nomor%2025%20Tahun%202009.pdf).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, Pub. L. No. 39,
1 (1999). [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/33861/UU Nomor 39 Tahun 1999.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/33861/UU%20Nomor%2039%20Tahun%201999.pdf).