

Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat

Mutiara Ayu Shabrina ^{1,*}; Diana Hertati ²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia; mutiara1810@gmail.com; diana_hertati.adne@upnjatim.ac.id

*Correspondence : diana_hertati.adne@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat sudah berjalan cukup efektif berdasarkan tiga fokus efektivitas menurut Duncan dalam (Streets, 1985) yang meliputi: a) Pencapaian Tujuan, pelayanan ini mampu melayani sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan kualitas pelayanan terbaik dengan memudahkan akses bagi pengguna layanan serta terjadwalnya waktu pemberian layanan dengan baik; b) Integrasi, pelayanan ini dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur yang ada, menjalin komunikasi berupa kerja sama dengan para stakeholder, dan melaksanakan sosialisasi dengan berbagai cara secara berkala walaupun belum menjangkau pengguna layanan secara merata; dan c) Adaptasi, menyediakan sarana dan prasarana yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan yang mampu memberikan rasa nyaman dan aman dan jumlah tenaga kerja yang cukup sehingga proses pelayanan telah berjalan dengan optimal.

ABSTRACT

This research aims to describe the effectiveness of Handling Alleged Human Rights Violations at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in West Nusa Tenggara. This research uses qualitative descriptive techniques, including observation, interviews and documentation. The results of the research show that the Handling Alleged Violations of Human Rights at the Regional Office of the Ministry of Law and Human Rights in West Nusa Tenggara has been running quite effectively based on the three effectiveness focuses according to Duncan in (Streets, 1985) which include: a) Achieving Goals, this service is being able to serve in accordance with predetermined goals and provide the best quality service by facilitating access for service users with well-scheduled service delivery times; b) Integration, this service is accordance with existing standard operating procedures, establishing communication in the form of collaboration with stakeholders, and undertaking outreach in various ways on a regular basis even though it has not reached service users evenly; and c) Adaptation, the facilities provided are in accordance with the needs of service users which are able to provide a sense of comfort and secure and sufficient number of workers so that the service process runs optimally.

Kata kunci

Efektivitas, Pelayanan, Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM

Keywords

Effectiveness, Handling Alleged Human Rights Violations, Service

Pendahuluan

Pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan berupa barang dan/atau jasa yang dilakukan dengan tujuan guna menimbulkan kepuasan bagi siapapun yang membutuhkan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik merupakan “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pemerintah selalu berupaya dalam menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dengan tujuan pemerataan pemenuhan hak masyarakat dapat tercapai. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam 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, dalam upaya menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sekaligus menegakkan perlindungan hak asasi manusia di Indonesia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia menghadirkan pelayanan jasa publik berupa pelayanan penanganan dan penyelesaian aduan dugaan pelanggaran hak asasi manusia melalui Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang sebelumnya dikenal dengan sebutan Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS)

Dalam kehidupan yang semakin kompleks ini, permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat pun semakin beragam termasuk permasalahan terkait hak asasi. Walaupun negara dan pemerintah telah berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas sekaligus bertanggung jawab dalam menegakkan perlindungan hak asasi manusia di Indonesia, pada kenyataannya hingga saat ini pengaduan terkait dugaan pelanggaran hak asasi manusia masih sering diadakan. Pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia terjadi di setiap daerah di Indonesia, tak terkecuali pada Provinsi Nusa Tenggara Barat. Walaupun beberapa daerah di provinsi tersebut telah menyandang gelar kota/kabupaten ramah HAM, pengaduan dugaan pelanggaran HAM yang terjadi di wilayah tersebut masih cukup banyak baik itu pelanggaran secara vertikal maupun horizontal, berat maupun ringan. Pelanggaran HAM yang terjadi masih sering disebabkan oleh faktor yang sama yakni faktor internal maupun eksternal yang meliputi sifat keegoisan individu dan rendahnya tingkat kesadaran HAM dengan kata ada yang sangat menghargai dan sebaliknya sangat mengabaikan (Masdewi et al., 2020).

Tabel 1. Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Nusa Tenggara Barat

Tahun	Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM
2018	12
2019	15
2020	21
2021	17
2022	10

Sumber: <https://ham.go.id/pusat-data/data-pengaduan-ham> , 2023

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia di Provinsi Nusa Tenggara Barat masih fluktuatif. Pada tahun 2018 tercatat jumlah pengaduan sebanyak 12 kasus. Kemudian jumlah penerimaan pengaduan naik menjadi 15 kasus pada tahun 2019. Sementara pada tahun 2020, dimana jumlah pengaduan tertinggi selama lima tahun kebelakang dengan jumlah pengaduan sebanyak 21 kasus. Sementara itu pada tahun 2021, jumlah pengaduan dugaan pelanggaran HAM mengalami penurunan menjadi 17 kasus. Hal serupa terjadi pada tahun 2022, dimana jumlah pengaduan kembali mengalami penurunan menjadi 10 kasus hingga Desember 2022.

Melihat permasalahan terkait jumlah pelanggaran hak asasi manusia yang terjadi di Nusa Tenggara Barat masih fluktuatif, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Nusa Tenggara Barat berperan penting dalam melaksanakan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia di provinsi tersebut dengan memberikan pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelayanan ini melayani masyarakat dalam hal pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dikomunikasikan maupun yang tidak atau belum dikomunikasikan berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia. Dalam pelaksanaannya, pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia tidak mempunyai kekuatan hukum tetap (eksekutorial), melainkan hanya sebagai pengkoordinasi dan komunikasi dalam menjembatani para pihak yang diduga melakukan perbuatan pelanggaran Hak Asasi Manusia untuk diselesaikan melalui tahapan Standar Operasi Pelayanan (SOP) (Gaffar et al., 2021). Pada akhirnya akan dihasilkan sebuah rekomendasi atau solusi atas pengaduan tersebut.

Penangan aduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dikomunikasikan oleh masyarakat akan diselesaikan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dengan cara memberikan akses mediasi untuk selanjutnya menghasilkan sebuah rekomendasi yang berisi solusi terbaik bagi para pihak pelapor dan terlapor. Terkait tupoksi dari pelayanan ini tentu akan selalu ditegaskan dalam proses penanganan aduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat khususnya pelapor yang

belum memahami tupoksi dari pelayanan tersebut. Selaras dengan kurangnya pemahaman masyarakat terkait tupoksi dari Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat, permasalahan lain yang dihadapi yaitu terkait eksistensi pelayanan yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat. Padahal dalam (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017) dijelaskan bahwa sosialisasi merupakan langkah awal yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari (Putri & Prathama, 2022) menjelaskan efektivitas yaitu rencana yang luas yang mengandung penggunaan berbagai sumber daya untuk waktu yang akan datang dalam bentuk suatu pola yang akan menentukan suatu urutan kegiatan dengan waktunya sehingga tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia hadir sebagai wadah yang diharapkan dapat memberikan solusi terbaik bagi para pihak yang terlibat dugaan pelanggaran HAM dengan tujuan agar penanganan dugaan pelanggaran HAM dapat terlaksana secara tepat dan cepat serta terciptanya instansi yang bertanggung jawab dalam penegakan HAM dan pelayanan publik. Pelayanan ini diharapkan dapat menjadi solusi masyarakat untuk mengatasi permasalahan terkait pelanggaran HAM yang masih marak terjadi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Agustiani, 2022) terkait pelayanan publik di Kantor Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan di kantor tersebut masih belum maksimal, seperti: tidak tepat waktu serta terdapat pegawai yang sering kali terdapat tidak berada pada meja layanan. Jika dilihat pada segi integrasi, dalam memberikan layanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia perlu dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang ada dan dapat membangun komunikasi seperti melakukan bekerja sama dengan berbagai pihak seperti pemerintah setempat atau stakeholder untuk memberikan pelayanan terbaik, serta kemampuan organisasi mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui kegiatan sosialisasi. Terakhir pada segi adaptasi, pelayanan ini tentu memerlukan sarana dan prasana yang mendukung, tenaga kerja yang kompeten sehingga pelayanan dapat dilakukan secara optimal.

Setelah menguraikan beberapa permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mendeskripsikan efektivitas penanganan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan dalam (Strees, 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.

Metode

Pada penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data dari hasil penelitian. Menurut (Moleong, 2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil wawancara dengan key-informan yaitu Supardan, S.H. selaku Kepala Sub-Bidang Pemajuan HAM Bidang HAM Divisi Pelayanan Hukum dan HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat, staff pelaksana pelayanan, dan pengguna pelayanan tersebut. Data sekunder berupa dokumen, laporan dan arsip lain yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Milles & Huberman (2014) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), dan uji keabsahan data setelah itu baru dilakukan penarikan kesimpulan (Sudirman et al, 2023).

Hasil dan Pembahasan

Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia sebelumnya disebut dengan Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS) dengan berdasar pada Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Komunikasi Masyarakat Terhadap Permasalahan Hak Asasi Manusia. Namun seiring berjalannya waktu dan guna memberikan pelayanan yang maksimal, sejak tanggal 27 Oktober 2022 dilakukan pembaruan berdasarkan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia. Menurut peraturan tersebut, Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia merupakan “proses penyelesaian dugaan pelanggaran HAM yang terjadi dalam masyarakat baik yang diadukan (dilaporkan) maupun yang tidak diadukan (tidak dilaporkan)”. Efektivitas Pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dapat dideskripsikan dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam (Streets, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) yang meliputi: Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan dalam (Streets, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat

diketahui bahwa tujuan dan sasaran dari pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat telah terpenuhi sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 23 Tahun 2022 yaitu menjadi fasilitator yang mendorong penyelesaian dugaan pelanggaran/permasalahan HAM yang terjadi di masyarakat. Selain itu, masyarakat atau pengguna layanan juga merasa terbantu dalam menyelesaikan permasalahan yang telah dilaporkan. Hal tersebut didukung oleh pernyataan (Pasha Akhmad, 2022) yang menyatakan efektif juga berarti mampu mencapai tujuan dengan baik.

Selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, selanjutnya berkaitan dengan kualitas pelayanan, menurut (Hertati, 2023) peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang efektif. Dalam Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara, peningkatan kualitas pelayan dilakukan dengan memberikan kemudahan akses layanan dengan menyediakan pos-pos pengaduan yang tersedia tidak hanya di kantor wilayah melainkan juga pada kantor-kantor satuan kerja dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah pengguna layanan atau masyarakat dalam mengakses pelayanan tersebut. Menurut (Tsoraya et al., 2023), Pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi siapa saja yang membutuhkan akses.

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. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, tak jarang pelayanan ini melampaui batas waktu proses pemberian pelayanan. Hal tersebut disebabkan karena bergantung dengan seperti apa aduan pelanggaran HAM yang akan diselesaikan.

2. Keandalan Pelayanan (*Reability*)

Menurut Duncan dalam (Streets, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) Integrasi didefinisikan sebagai pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya dalam melaksanakan suatu program. Integrasi berkaitan dengan proses prosedur pelayanan, komunikasi dan sosialisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti, dapat diketahui bahwa Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang terdiri atas beberapa tahapan yaitu dimulai menerima pengaduan, mengidentifikasi dugaan pelanggaran HAM, memeriksa

kelengkapan berkas 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. Standar operasional prosedur tentu dibutuhkan setiap melaksanakan suatu pelayanan guna dapat terlaksananya suatu pelayanan dengan baik dan memuaskan. Hal ini didukung pernyataan (Mutaqin & Sumiati, 2019) yang mengatakan bahwa standar operasional prosedur merupakan modal penting bagi organisasi untuk mengendalikan keputusan dan kegiatannya dalam sebuah koridor yang sistematis dan efektif.

Menurut (Katharina, 2020) dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu melakukan kerja sama dan terbuka dengan kolaborasi bersama pihak-pihak terkait. Dalam Pengaduan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat terdapat kerja sama yang terjalin antara kantor wilayah dengan beberapa instansi pemerintah ataupun stakeholder, seperti: kepolisian, biro hukum provinsi, dinas perlindungan anak, dan lain sebagainya seperti pada gambar 1. Tujuan dari adanya kerja sama tersebut yaitu para stakeholder akan diikutsertakan dalam proses penanganan dugaan pelanggaran HAM berupa pemberian data, pandangan ataupun saran-saran sehingga akan menghasilkan penyelesaian terbaik bagi seluruh pihak. Karena sekali lagi, kantor wilayah hanya bersifat sebagai fasilitator yang akan membantu memfasilitasi antara pelapor dan terlapor untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami. Adapun penentuan instansi pemerintah dan stakeholder yang terlibat tentu didasari dengan adanya SK dan surat undangan resmi yang dikeluarkan langsung oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat

Gambar 1. Rapat Koordinasi Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM

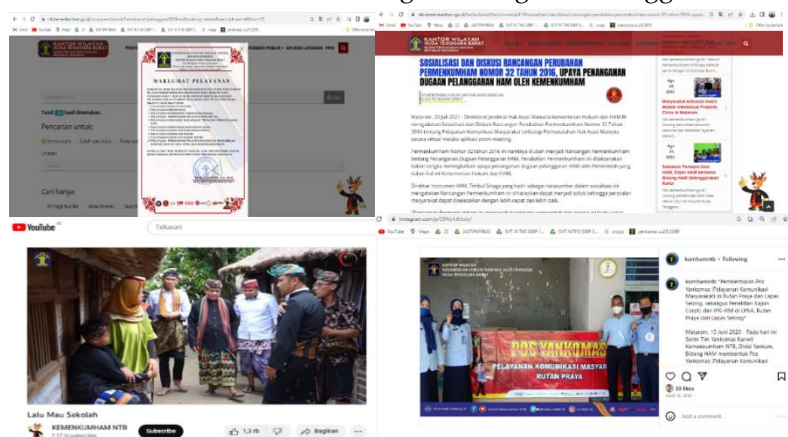


Sumber: Bidang HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat, 2023

Dalam hal sosialisasi dengan masyarakat, hasil penelitian menunjukkan telah dilakukan sosialisasi guna memperluas jangkauan Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM dalam melayani masyarakat berupa; berbagai kegiatan penyuluhan yang dilakukan secara langsung, kemudian memanfaatkan adanya media sosial resmi milik Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat untuk memberitakan kegiatan terkait Penanganan Dugaan

Pelanggaran HAM di laman website ataupun instagram yang pada era digital ini tentu menjadi hal penting dalam memperluas jangkauan pelayanan sehingga tercipta pelayanan komprehensif bagi pengguna layanan. Terdapat inovasi dari sosialisasi Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat yaitu dengan membuat film pendek yang berjudul "Lalu mau sekolah" yang dapat ditonton secara gratis pada laman youtube resmi milik Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat seperti pada gambar 2.

Gambar 2. Sosialisasi terkait Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM



Sumber: Bidang HAM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat, 2023

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan tersebut ternyata masih belum cukup efektif dalam menjangkau masyarakat. Padahal menurut (Afifah & Hertati, 2022), sebuah sosialisasi dilaksanakan sebagai salah satu sarana penyampaian informasi mengenai apa saja yang dilaksanakan dalam program tersebut, tujuan kegiatan program, serta informasi lainnya seputar program yang dijalankan. Melalui sebuah sosialisasi, pelaksana program juga dapat melihat seberapa jauh penerima sosialisasi dapat memahami informasi yang telah disampaikan. Masyarakat masih minim informasi terkait peran dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dalam Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM yaitu sebagai fasilitator yang memberikan penyelesaian berupa rekomendasi.

3. Adaptasi

Duncan dalam (Strees, 1985) yang dikutip oleh (Putri & Prathama, 2022) mengemukakan adaptasi sebagai kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Hal ini berkaitan dengan sarana dan prasarana yang memadai serta ketersediaan tenaga kerja dalam melaksanakan pelayanan yang telah direncanakan. Pada proses memberikan layanan yang berkualitas untuk pengguna layanan yang merupakan masyarakat, sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dan termasuk pada faktor dalam beradaptasi sebab sarana dan prasarana yang diberikan diharapkan mampu memberikan kenyamanan selama proses layanan berlangsung.

Sebagaimana hal ini juga tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa salah satu prinsip pelayanan publik adalah memberikan kenyamanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang disediakan dalam Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan para pengguna layanannya seperti tersedia ruang pengaduan dan konsultasi, ruang mediasi, ruang tunggu, taman bermain anak, dan fasilitas lainnya yang tentunya ramah HAM seperti pada gambar 3. Sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia yang telah mengatur enam kriteria pelayanan publik berbasis HAM yang harus dipersiapkan sebaik mungkin sehingga pelayanan publik dapat berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.

Selanjutnya dalam adaptasi, ketersediaan tenaga kerja turut menjadi hal penting. Tenaga kerja berguna untuk mengelola sumber daya yang ada untuk dihasilkan suatu output barang dan jasa. Semakin berkualitas tenaga kerja tersebut maka akan menghasilkan produk dan jasa lebih efektif dan efisien (Hafiz et al., 2021). Ketersediaan tenaga kerja yang kompeten dalam pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat sudah cukup dan mumpuni dalam menangani pengaduan yang diterima. Sehingga dalam hal ini, adaptasi pada pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat dapat dikatakan efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat telah terlaksana dengan cukup efektif, karena masih terdapat beberapa kendala seperti dalam proses sosialisasi yang walaupun sudah dilakukan secara berkala dan dengan berbagai cara tetapi masih belum dapat mencapai masyarakat atau pengguna layanan secara menyeluruh. Oleh karena itu, peneliti memberikan kontribusi berupa saran terkait kesimpulan yang telah disampaikan yaitu mengoptimalkan kegiatan sosialisasi terkait pelayanan Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat baik secara online maupun offline, agar informasi seputar pelayanan ini dapat menjangkau masyarakat atau pengguna layanan secara menyeluruh tanpa terkecuali.

Referensi

- Afifah, N. S. H., & Hertati, D. (2022). Efektivitas Program Undercover 112 Covid-19. *Kebijakan Publik*, 13(3), 238–245.
- 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/>
- Gaffar, M. F., Wibowo, G. D. H., & Cahyowati, R. (2021). Executorial Strength of Community Communication Services Recommendations in Settlement of Case Assumptions of Human Rights Violations. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 8(3), 186. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v8i3.2413>
- Hafiz, E. A., Meidy Haviz, & Ria Haryatiningsih. (2021). Pengaruh PDRB, UMK, IPM terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Kabupaten/Kota Jawa Barat 2010-2020. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 55–65. <https://doi.org/10.29313/jrieb.v1i1.174>
- Hertati, D. (2023). Evaluation of the Quality of Web-Based Integrated Administration Services (PATEN) in Sidoarjo District , Indonesia. *LEX LOCALIS - JOURNAL OF LOCAL SELF-GOVERNMENT*, 21(1), 1–15. [https://doi.org/https://doi.org/10.4335/21.1.1-15\(2023\)](https://doi.org/https://doi.org/10.4335/21.1.1-15(2023))
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 63 (2003). https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Katharina, R. (2020). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, Pub. L. No. 2, 1 (2022).
- 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).
- Masdewi, N. K. S., Widiati, I. A. P., & Utama, I. N. (2020). Penyelesaian Dugaan Pelanggaran Ham pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Provinsi Bali. *Jurnal Analogi Hukum*, 2(1), 98–103. <https://doi.org/10.22225/ah.2.1.1624.98-103>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mutaqin, Z., & Sumiati, M. (2019). Pelaksanaanstandar Operasional Prosedur Dalam

- Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klenganan Kabupaten Cirebon. *CENDEKIA Jaya*, 1(1), 111–132. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v1i1.13>
- Nur'aini, A. (2021). FEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1 KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567–2574.
- Pasha Akhmad, F. A. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Supervisi Akademik Pengawas Dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru PAI SD di Kecamatan Tambun Selatan. *Parameter*, 7(1), 26–40. <https://doi.org/10.37751/parameter.v7i1.185>
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). EFEKTIVITAS PROGRAM BPJS KESEHATAN DI KOTA SEMARANG (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416–430.
- Putri, A., & Prathama, A. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN KORBAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK MELALUI PROGRAM BUNGA TANJUNG DI RSUD TARAKAN JAKARTA. *JIAP | Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 98–108.
- Sudirman, F. A., Pertiwi, G., & Saidin, S. (2023). Implementasi Kerjasama Sister City Kota Kendari (Indonesia)-Kota La Rochelle (Perancis) dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih (2017-2019). *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 400-416.
- 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
- 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
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., & Asbari, M. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital “ Tangerang Gemilang .” *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40–49.
- 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
- 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