



KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 14 TAHUN 2024

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA

KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

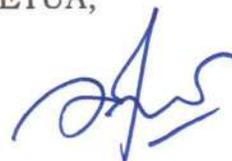
- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa standar pelayanan publik diterapkan untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, akuntabel, sesuai dengan asas transparansi dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Publik Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA.

- KESATU : Standar pelayanan publik meliputi:
1. Jenis pelayanan;
  2. Komponen standar pelayanan; dan
  3. Maklumat pelayanan.
- KEDUA : Standar pelayanan publik sebagaimana dimaksud Diktum KESATU merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban Komisi Nasional Hak Asasi Manusia selaku penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- KETIGA : Komponen standar pelayanan publik terdiri dari:
1. Proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
    - a. Persyaratan;
    - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
    - c. Jangka waktu penyelesaian;
    - d. Biaya/tarif retribusi;
    - e. Produk pelayanan; dan
    - f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
  2. Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
    - a. Dasar Hukum Pelayanan;
    - b. Sarana dan Prasarana Pelayanan;
    - c. Kompetensi Pelaksana Pelayanan;
    - d. Pengawasan Internal Pelayanan;
    - e. Jumlah Pelaksana Pelayanan;
    - f. Jaminan Pelayanan;
    - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan; dan
    - h. Evaluasi Kinerja Pelayanan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik Komisi Nasional Hak Asasi Manusia sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Juni 2024  
KETUA,



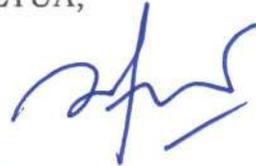
ATNIKE NOVA SIGIRO

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KETUA KOMISI  
NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
NOMOR 14 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
KOMISI NASIONAL HAK ASASI  
MANUSIA

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA**

- A. Pelayanan Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi untuk layanan:
- 1) Layanan konsultasi pengaduan HAM;
  - 2) Layanan penerimaan pengaduan HAM;
  - 3) Layanan permohonan data pengaduan HAM;
  - 4) Layanan pemantauan dugaan pelanggaran HAM;
  - 5) Layanan mediasi sengketa HAM;
- B. Pelayanan Subkomisi Pemajuan yang mencakup Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi untuk layanan:
- 1) Layanan perpustakaan;
  - 2) Layanan penyuluhan HAM.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Juni 2024  
KETUA,



ATNIKE NOVA SIGIRO

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KETUA KOMISI  
NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
NOMOR 14 TAHUN 2024  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
KOMISI NASIONAL HAK ASASI  
MANUSIA

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dengan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami tidak sesuai dengan standar pelayanan publik, kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Juni 2024  
KETUA,



ATNIKE NOVA SIGIRO

LAMPIRAN III  
 KEPUTUSAN KETUA KOMISI  
 NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 NOMOR 14 TAHUN 2024  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 KOMISI NASIONAL HAK ASASI  
 MANUSIA

**STANDAR PELAYANAN**

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Konsultasi pengaduan HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan melakukan konsultasi dengan menyampaikan informasi:</p> <p>a. Identitas pengguna layanan yang meliputi nama perseorangan/institusi/organisasi/organisasi masyarakat/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi;</p> <p>b. Informasi kronologi peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang dialami meliputi uraian peristiwa, pihak yang diadukan, korban, tempat/locus peristiwa, waktu peristiwa, termasuk upaya penyelesaian yang telah ditempuh;</p> <p>c. Konsultasi dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datang langsung ke kantor Komnas HAM RI, Jl. Latuharhary No. 4 B Menteng, Jakarta Pusat, DKI Jakarta;</li> <li>• Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-2679-8880;</li> <li>• Telepon di 021-3925230; dan</li> <li>• Surel di <a href="mailto:pengaduan@komnasham.go.id">pengaduan@komnasham.go.id</a>;</li> </ul> <p>2. Pengguna layanan wajib menaati dan mengikuti</p>

		peraturan yang berlaku di kantor Komnas HAM RI.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Penyampaian konsultasi dugaan pelanggaran HAM</p> <pre> graph TD     A([Peguna layanan menyampaikan identitas diri]) --&gt; B[pengguna layanan menyampaikan informasi peristiwa dugaan pelanggaran HAM]     B -- Analisis --&gt; C[Pemberi layanan memberikan Jawaban atas konsultasi]     C --&gt; D([pemberi layanan memberikan tanda terima konsultasi kepada pengguna layanan]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peguna Layanan menghubungi Pokja Layanan Pengaduan melalui kanal yang tersedia dengan menyampaikan persyaratan yang diperlukan;</li> <li>Pemberi layanan menerima konsultasi untuk dianalisis;</li> <li>Pemberi layanan memberikan jawaban kepada Peguna Layanan terkait materi konsultasi sesuai dengan kewenangan Komnas HAM dalm UU nomor 39 tahun 1999;</li> <li>Pemberi layanan memberikan tanda terima konsultasi;</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan konsultasi diberikan Pemberi Layanan maksimal 60 menit. Peguna Layanan akan langsung mendapatkan informasi tindak lanjut atas

		konsultasi yang dilakukan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	Tanda terima konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>a. Mengisi survei layanan sesuai dengan layanan konsultasi yang diterima dengan akses di <a href="http://surveipengaduan.komnasham.go.id">surveipengaduan.komnasham.go.id</a>:</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telepon: 021-3925230;</li> <li>- Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-2679-8880; atau</li> <li>- e-mail: <a href="mailto:info@komnasham.go.id">info@komnasham.go.id</a>.</li> </ul>

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor: 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan Komnas HAM;</li> <li>4. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan Kursi;</li> <li>3. Komputer / / Komputer jinjing (Laptop);</li> <li>4. Aplikasi pengaduan HAM;</li> <li>5. Printer;</li> <li>6. Jaringan internet;</li> <li>7. Telepon;</li> <li>8. Alat Tulis Kantor; dan</li> <li>9. Air mineral.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang memiliki</li> </ol>

		<p>pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan di bidang hak asasi manusia dan bidang terkait;</li> <li>3. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki tugas melakukan penerimaan dan/atau penanganan pengaduan dugaan pelanggaran HAM;</li> <li>4. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, memiliki empati, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu mengoperasikan Komputer / Komputer jinjing (Laptop).</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan berdasarkan ketentuan kode etik di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.</li> <li>2. Dilakukan berdasarkan ketentuan sistem pengaduan internal di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan atau waktu yang disepakati para pihak;</li> <li>2. Konsultasi diterima oleh pemberi layanan yang mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Tindak lanjut konsultasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>4. Identitas Pengguna Layanan dijamin kerahasiaannya oleh Pemberi Layanan.</li> </ol>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Pemberi layanan yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sidang Paripurna evaluasi kinerja pimpinan dan anggota;</li> <li>2. Sekretaris Jenderal untuk Pejabat Manajerial dan Non Manajerial;</li> <li>3. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>4. Partisipatif melalui Forum Konsultasi Publik</li> <li>5. Pelaksanaan pengelolaan opini publik untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Penerimaan pengaduan HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan membuat pengaduan secara tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pengadu yang meliputi nama perseorangan/institusi/organisasi/organisasi masyarakat/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat korespondensi/surel;</li> <li>b. informasi kronologi peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang dialami meliputi uraian peristiwa, pihak yang diadukan, korban, tempat/lokus peristiwa, waktu peristiwa, termasuk upaya penyelesaian yang telah ditempuh;</li> <li>c. melampirkan fotokopi surat kuasa jika pengadu merupakan kuasa dari korban;</li> <li>d. melampirkan fotokopi identitas korban berupa tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku;</li> <li>e. melampirkan fotokopi dokumen pendukung pengaduan seperti dokumen yang dikeluarkan oleh instansi</li> <li>f. Ditujukan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Kantor Komnas HAM RI Jl. Latuharhary No. 4 B Mentang, Jakarta Pusat, DKI Jakarta;</li> <li>• Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-2679-8880;</li> <li>• Surel <a href="mailto:pengaduan@komnasham.go.id">pengaduan@komnasham.go.id</a>;</li> <li>• DUHAM <i>online</i> melalui laman</li> </ul> </li> </ol>

		<p>pengaduan.komnasham.go.id; atau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faksimile di 021-3925227.</li> </ul> <p>2. Pengguna layanan wajib menaati dan mengikuti peraturan yang berlaku di kantor Komnas HAM RI.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Penyampaian pengaduan dugaan pelanggaran HAM</p>  <pre> graph TD     A([Pengguna layanan menyampaikan identitas]) --&gt; B[Pengguna layanan diterima pemberi layanan dan menyampaikan peristiwa]     B --&gt; C[Pengguna layanan menyampaikan berkas pengaduan pelanggaran HAM]     C --&gt; D[pemeriksaan kelengkapan berkas pengaduan]     D --&gt; E[Pemberi layanan menyerahkan tanda terima kepada pengguna layanan]     E --&gt; F([Pengguna layanan menerima tanda terima pengaduan])   </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan ke Pokja Layanan Pengaduan melalui kanal yang tersedia dengan membawa/melampirkan persyaratan yang diperlukan;</li> <li>Pemberi Layanan menerima Identitas Pengguna Layanan;</li> <li>Pengguna layanan memberikan informasi kronologi peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang terjadi dan berkas pengaduan;</li> <li>Pemberi Layanan memberikan informasi kepada Pengguna layanan terkait kewenangan yang dimiliki Komnas HAM sesuai dengan materi pengaduan yang disampaikan;</li> </ol>

		<p>e. Pemberi layanan memeriksa kelengkapan berkas pengaduan yang disampaikan Pengguna layanan;</p> <p>f. Pemberi Layanan memberikan tanda terima berkas pengaduan kepada Pengguna Layanan.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan penerimaan pengaduan dilakukan pemberi layanan maksimal 1 (satu) jam.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau tarif
6.	Produk Pelayanan	Tanda terima Berkas pengaduan.
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi survei layanan sesuai dengan layanan konsultasi yang diterima dengan akses di <a href="http://surveipengaduan.komnasham.go.id">surveipengaduan.komnasham.go.id</a></li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 021-3925230;</li> <li>b. Faksimile: 021-3925227; atau</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:info@komnasham.go.id">info@komnasham.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 1 Tahun 2024 tentang pelayanan informasi publik di lingkungan Komnas HAM;</li> <li>4. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Aplikasi Penanganan Pengaduan;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Printer;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> </ol>

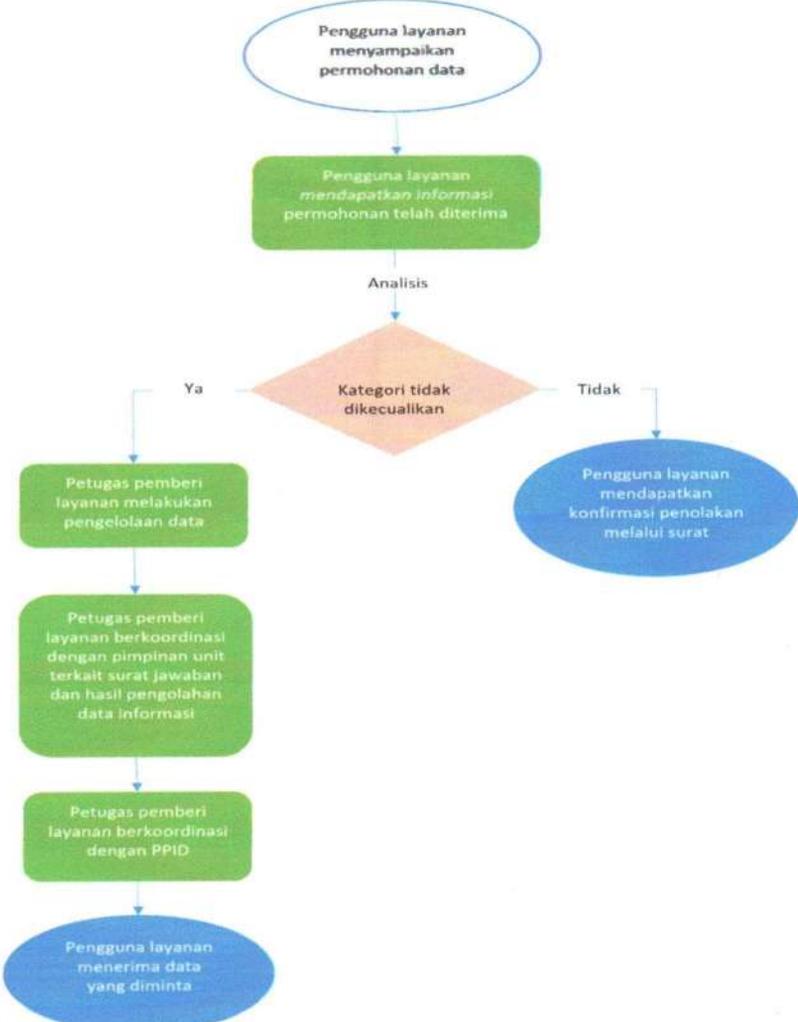
		8. Alat Tulis Kantor (ATK); 9. Brosur Pengaduan; 10. Mesin fotokopi;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan di bidang hak asasi manusia dan bidang terkait lainnya; 3. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki tugas melakukan penerimaan dan/atau penanganan pengaduan dugaan pelanggaran HAM; 4. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, memiliki empati, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<b>Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab.</b>
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan penerimaan pengaduan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; 2. Layanan penerimaan pengaduan diterima oleh petugas yang mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan 3. Tindak lanjut penerimaan pengaduan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang menerima Pengaduan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sidang Paripurna evaluasi kinerja pimpinan dan anggota;</li> <li>2. Sekretaris Jenderal untuk Pejabat Manajerial dan Non Manajerial;</li> <li>3. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>4. Partisipatif melalui Forum Konsultasi Publik;</li> <li>5. Pelaksanaan pengelolaan opini publik untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

### STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Permohonan data pengaduan HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan mengisi formulir permohonan permintaan data Pengaduan yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/ institusi/ lembaga swadaya masyarakat/ organisasi/ dst., dengan menyertakan kontak yang dapat dihubungi dan salinan identitas;</li> <li>b. Rincian data yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data pengaduan atau surat rekomendasi dari institusi/lembaga terkait;</li> <li>d. Melampirkan salinan identitas pemohon yang berlaku.</li> </ol> <p>2. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pengaduan yang ditujukan kepada Ketua Komnas HAM RI/ Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI/PPID/Unit terkait yang dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pos/Jasa Ekspedisi ke alamat Komnas HAM di Jalan Latuharhary No. 4B Menteng, Jakarta Pusat;</li> <li>b. Surel di <a href="mailto:dataaduan@komnasham.go.id">dataaduan@komnasham.go.id</a>;</li> <li>c. Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-1888-7377;</li> <li>d. Online di <a href="https://dataaduan.komnasham.go.id">https://dataaduan.komnasham.go.id</a> ;</li> <li>e. Datang langsung ke Kantor Komnas HAM RI di Jalan Latuharhary nomor 4B, Kelurahan Menteng, Jakarta Pusat</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>3. Data yang diminta oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Komnas HAM.</p> <p>4. Pengguna layanan wajib menggunakan data dengan mencantumkan sumber perolehan data, baik untuk penggunaan pribadi maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan data]) --&gt; B[Pengguna layanan mendapatkan informasi permohonan telah diterima]     B --&gt; C[Analisis]     C --&gt; D{Kategori tidak dikecualikan}     D -- Ya --&gt; E[Petugas pemberi layanan melakukan pengelolaan data]     E --&gt; F[Petugas pemberi layanan berkoordinasi dengan pimpinan unit terkait surat jawaban dan hasil pengolahan data informasi]     F --&gt; G[Petugas pemberi layanan berkoordinasi dengan PPID]     G --&gt; H([Pengguna layanan menerima data yang diminta])     D -- Tidak --&gt; I([Pengguna layanan mendapatkan konfirmasi penolakan melalui surat])   </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menyampaikan permohonan permintaan data pengaduan pelanggaran HAM baik melalui unit persuratan, daring, dan aplikasi Smart Map;</li> <li>PPID melakukan penunjukan/ penugasan kepada unit pemilik data untuk melakukan pengelolaan</li> </ol>

No	Komponen	Uraian
		<p>data;</p> <p>c. Unit yang ditunjuk melakukan pengelolaan data serta menyusun surat jawaban disertai dengan lampiran data dan informasi pengaduan;</p> <p>d. Unit yang ditunjuk kemudian berkoordinasi dengan PPID yang selanjutnya akan menyampaikan informasi data pengaduan kepada pengguna layanan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Seluruh layanan permintaan data pengaduan diproses paling lambat selama 10 hari kerja sejak diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. Telepon: 021-3925230;</p> <p>b. e-mail: <a href="mailto:info@komnasham.go.id">info@komnasham.go.id</a>.</p> <p>c. Kanal SP4N Laporan!; atau</p> <p>d. Kotak saran di ruang layanan</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; dan</p> <p>3. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 001C/PER.KOMNASHAM/II/2014 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komnas HAM.</p> <p>4. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan Kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Aplikasi penanganan pengaduan;</p> <p>5. Aplikasi pengelolaan data pengaduan;</p>

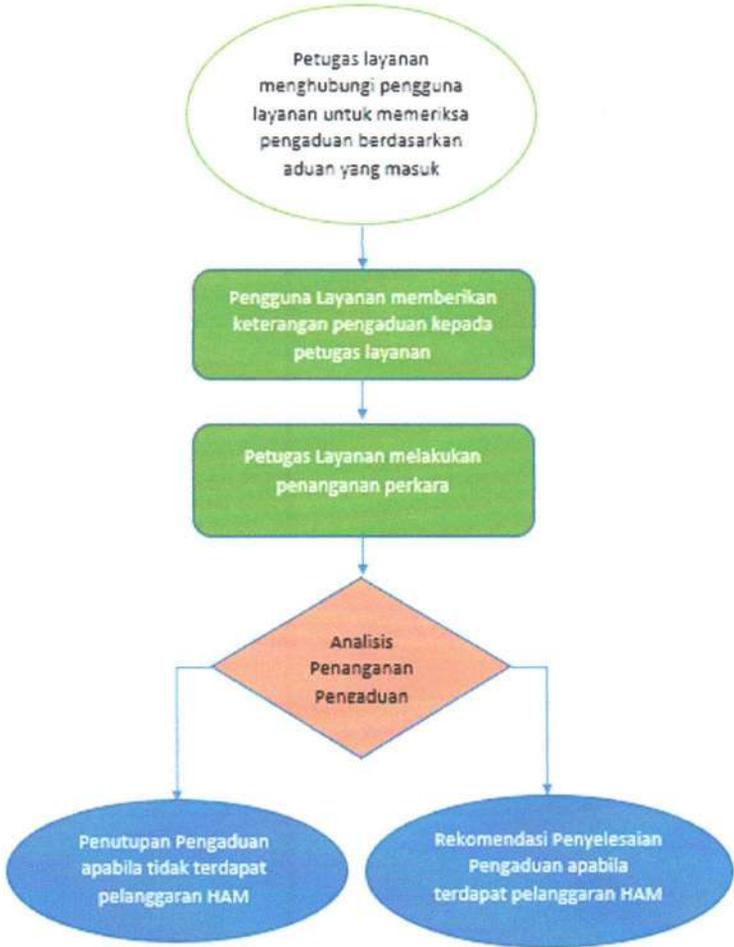
No	Komponen	Uraian
		6. Printer; 7. Jaringan internet; 8. Pesawat Telepon; 9. Ponsel; 10. Alat Tulis Kantor; dan 11. Mesin Fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekjen Komnas HAM; 3. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki keterampilan pengelolaan dan penyajian data dan informasi; 4. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan berdasarkan ketentuan kode etik di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia. 2. Dilakukan berdasarkan ketentuan sistem pengaduan internal di Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab pengelolaan dan penyajian data dan informasi.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Informasi data diberikan sesuai dengan jangka waktu pelayanan, yakni 10 hari kerja sejak diterimanya permohonan oleh Unit Layanan Data Aduan;

No	Komponen	Uraian
		2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</li> <li>3. Informasi pengguna layanan dijamin kerahasiaannya oleh penyedia layanan.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sidang Paripurna evaluasi kinerja pimpinan dan anggota;</li> <li>2. Sekretaris Jenderal untuk Pejabat Manajerial dan Non Manajerial;</li> <li>3. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>4. Partisipatif melalui Forum Konsultasi Publik; dan</li> <li>5. Pelaksanaan pengelolaan opini publik untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

## STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Pemantauan Dugaan Pelanggaran HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan melengkapi pengaduan yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pengadu yang meliputi nama perseorangan/institusi/organisasi/ organisasi masyarakat/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat korespondensi/surel;</li> <li>b. memberikan keterangan dan informasi kronologi peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang dialami meliputi uraian peristiwa, pihak yang diadukan, korban, tempat/locus peristiwa, waktu peristiwa, termasuk upaya penyelesaian yang telah ditempuh;</li> <li>c. melampirkan barang bukti dan/atau salinan dokumen pendukung pengaduan seperti dokumen yang dikeluarkan oleh instansi dan dokumen lain yang berhubungan sesuai permintaan pemberi Layanan;</li> <li>d. Ditujukan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Kantor Komnas HAM RI Jl. Latuharhary No. 4 B Mentang, Jakarta Pusat, DKI Jakarta;</li> <li>• Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-2679-8880;</li> <li>• Surel <a href="mailto:pengaduan@komnasham.go.id">pengaduan@komnasham.go.id</a>;</li> <li>• DUHAM <i>online</i> melalui laman <a href="http://pengaduan.komnasham.go.id">pengaduan.komnasham.go.id</a>; atau</li> <li>• Faksimile di 021-3925227.</li> </ul> </li> </ol> <p>2. Pengguna layanan wajib menaati dan mengikuti</p>

		peraturan yang berlaku di kantor Komnas HAM RI.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Penanganan kasus dugaan pelanggaran HAM dengan pemantauan:</p>  <pre> graph TD     A([Petugas layanan menghubungi pengguna layanan untuk memeriksa pengaduan berdasarkan aduan yang masuk]) --&gt; B[Pengguna Layanan memberikan keterangan pengaduan kepada petugas layanan]     B --&gt; C[Petugas Layanan melakukan penanganan perkara]     C --&gt; D{Analisis Penanganan Pengaduan}     D --&gt; E([Penutupan Pengaduan apabila tidak terdapat pelanggaran HAM])     D --&gt; F([Rekomendasi Penyelesaian Pengaduan apabila terdapat pelanggaran HAM]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan yang telah menyampaikan pengaduan ke Bidang Pelayanan Pengaduan setelah dilakukan analisa dan dapat ditangani melalui mekanisme Pemantauan, maka akan dihubungi oleh petugas pemberi layanan;</li> <li>Pemantau Aktivitas HAM akan meminta Keterangan lengkap, barang bukti, serta kekurangan Identitas Pengguna Layanan peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang terjadi, serta Salinan dokumen pendukung lainnya;</li> <li>Pemantau Aktivitas HAM melakukan pemeriksaan kepada instansi terkait sesuai dengan materi pengaduan dan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki Komnas HAM maupun sesuai dengan UU nomor 39 tahun 1999;</li> </ol>

		<p>d. Pemantau Aktivitas HAM melakukan analisa hasil Pemantauan yang selanjutnya memberikan laporan kepada Anggota Komnas HAM untuk kemudian memberikan hasil dari Pemantauan pengaduan dimaksud;</p> <p>e. Pemantaun Aktivitas HAM memberikan surat rekomendasi atau penutupan kasus pada saat proses selesai.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Pemantauan Dugaan pelanggaran HAM jangka waktu ditentukan oleh tingkat kesulitan penanganan pengaduan. Pengguna Layanan akan mendapatkan informasi disetiap prosesnya dan rekomendasi atau penutupan kasus pada saat proses selesai;
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
6.	Produk Pelayanan	Surat perkembangan, dan rekomendasi atau penutupan pengaduan.
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi survei layanan sesuai dengan layanan konsultasi yang diterima dengan akses di <a href="http://surveipengaduan.komnasham.go.id">surveipengaduan.komnasham.go.id</a></li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 021-3925230;</li> <li>b. Faksimile: 021-3925227; atau</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:info@komnasham.go.id">info@komnasham.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 001C/PER.KOMNASHAM/II/2014 tentang pelayanan informasi publik di lingkungan Komnas HAM;</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Aplikasi Penanganan Pengaduan;</li> </ol>

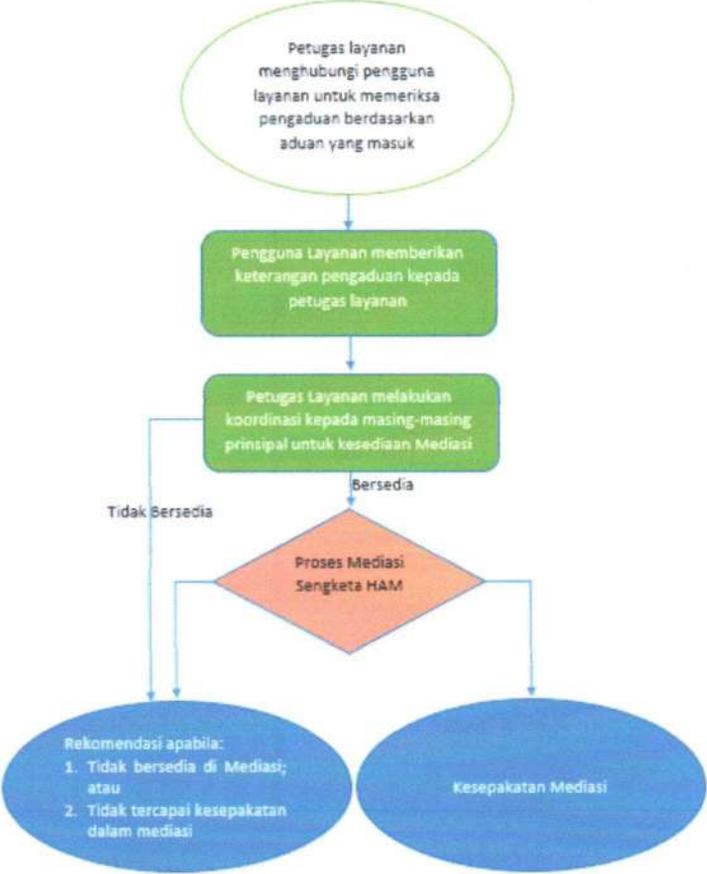
		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Printer;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>9. Mesin fotokopi;</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang memiliki pengetahuan di bidang hak asasi manusia dan bidang terkait lainnya;</li> <li>3. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang memiliki tugas melakukan penerimaan dan/atau penanganan pengaduan dugaan pelanggaran HAM;</li> <li>4. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, memiliki empati, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manajerial dan Non Manajerial yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Layanan dilakukan oleh petugas yang mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> <li>3. Tindak lanjut layanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ul>
7.	Jaminan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan pengelolaan opini publik untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

### STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Penegakan yang mencakup Biro Dukungan Penegakan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Mediasi Sengketa HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan melengkapi pengaduan yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identitas pengadu yang meliputi nama perseorangan/institusi/organisasi/ organisasi masyarakat/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat korespondensi/surel;</li> <li>b. memberikan keterangan dan informasi kronologi peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang dialami meliputi uraian peristiwa, pihak yang diadukan, korban, tempat/locus peristiwa, waktu peristiwa, termasuk upaya penyelesaian yang telah ditempuh;</li> <li>c. melampirkan barang bukti dan/atau salinan dokumen pendukung pengaduan seperti dokumen yang dikeluarkan oleh instansi dan dokumen lain yang berhubungan sesuai permintaan pemberi Layanan;</li> <li>d. Ditujukan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Kantor Komnas HAM RI Jl. Latuharhary No. 4 B Mentang, Jakarta Pusat, DKI Jakarta;</li> <li>• Layanan perpesanan Whatsapp di 0812-2679-8880;</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surel <a href="mailto:pengaduan@komnasham.go.id">pengaduan@komnasham.go.id</a>;</li> <li>• DUHAM <i>online</i> melalui laman <a href="http://pengaduan.komnasham.go.id">pengaduan.komnasham.go.id</a>; atau</li> <li>• Faksimile di 021-3925227.</li> </ul> <p>1. Pengguna layanan wajib menaati dan mengikuti peraturan yang berlaku di kantor Komnas HAM RI.</p>
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Penanganan kasus pelanggaran HAM melalui Mediasi Sengketa HAM:</p>  <pre> graph TD     A([Petugas layanan menghubungi pengguna layanan untuk memeriksa pengaduan berdasarkan aduan yang masuk]) --&gt; B[Pengguna Layanan memberikan keterangan pengaduan kepada petugas layanan]     B --&gt; C[Petugas Layanan melakukan koordinasi kepada masing-masing prinsipal untuk kesediaan Mediasi]     C --&gt; D{Proses Mediasi Sengketa HAM}     D -- Bersedia --&gt; E([Kesepakatan Mediasi])     D -- Tidak Bersedia --&gt; F([Rekomendasi apabila: 1. Tidak bersedia di Mediasi; atau 2. Tidak tercapai kesepakatan dalam mediasi])   </pre> <p>Keterangan :</p> <p>b. Pengguna Layanan yang telah menyampaikan pengaduan ke Bidang Pelayanan Pengaduan setelah dilakukan analisa dan dapat ditangani melalui mekanisme Mediasi Sengketa HAM, maka akan dihubungi oleh petugas pemberi layanan;</p> <p>c. Penata Mediasi Sengketa HAM akan meminta Keterangan lengkap, barang bukti, serta kekurangan Identitas Pengguna Layanan peristiwa dugaan pelanggaran HAM yang terjadi, serta Salinan dokumen pendukung lainnya;</p> <p>d. Penata Mediasi Sengketa HAM melakukan</p>

		<p>koordinasi kepada instansi terkait, dan menentukan principal (para pihak) serta meminta kesediaan para pihak untuk melakukan mediasi sesuai dengan kewenangan yang dimiliki Komnas HAM maupun sesuai dengan UU nomor 39 tahun 1999;</p> <p>e. Penata Mediasi Sengketa HAM melakukan proses mediasi Bersama dengan Anggota Komnas HAM, apabila para pihak bersedia;</p> <p>f. Penata Mediasi Sengketa HAM memberikan hasil kesepakatan atau rekomendasi kepada Pengguna Layanan.</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	Layanan Mediasi Sengketa HAM jangka waktu ditentukan oleh tingkat kesulitan penanganan pengaduan. Pengguna Layanan akan mendapatkan hasil kesepakatan atau rekomendasi pada saat proses selesai;
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif
6.	Produk Pelayanan	Tanda terima pengaduan dan/atau penanganan pengaduan.
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi survei layanan sesuai dengan layanan konsultasi yang diterima dengan akses di <a href="http://surveipengaduan.komnasham.go.id">surveipengaduan.komnasham.go.id</a></li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 021-3925230;</li> <li>b. Faksimile: 021-3925227; atau</li> <li>c. e-mail: <a href="mailto:info@komnasham.go.id">info@komnasham.go.id</a>.</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 001C/PER.KOMNASHAM/II/2014 tentang pelayanan informasi publik di lingkungan Komnas HAM;</li> </ol>
2.	Sarana dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> </ol>

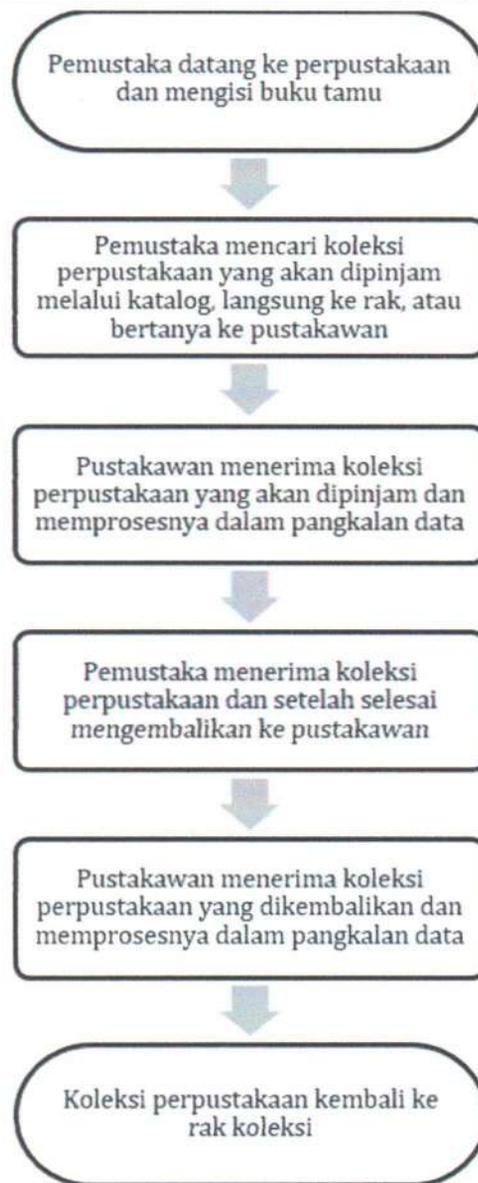
	Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Meja dan Kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Aplikasi Penanganan Pengaduan;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Printer;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Alat Tulis Kantor (ATK);</li> <li>9. Brosur Pengaduan;</li> <li>10. Mesin fotokopi;</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki pengetahuan di bidang hak asasi manusia dan bidang terkait lainnya;</li> <li>3. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang memiliki tugas melakukan penerimaan dan/atau penanganan pengaduan dugaan pelanggaran HAM;</li> <li>4. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, memiliki empati, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pimpinan, Anggota Komnas HAM, Pejabat Manejerial dan Non Manejerial yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah yang dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Mediasi Sengketa HAM diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>2. Mediasi Sengketa HAM dilakukan oleh petugas yang</li> </ol>

		<p>mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>3. Tindak lanjut Mediasi Sengketa HAM diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan Mediasi Sengketa HAM telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan pengelolaan opini publik untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

## STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Pemajuan yang mencakup Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Perpustakaan

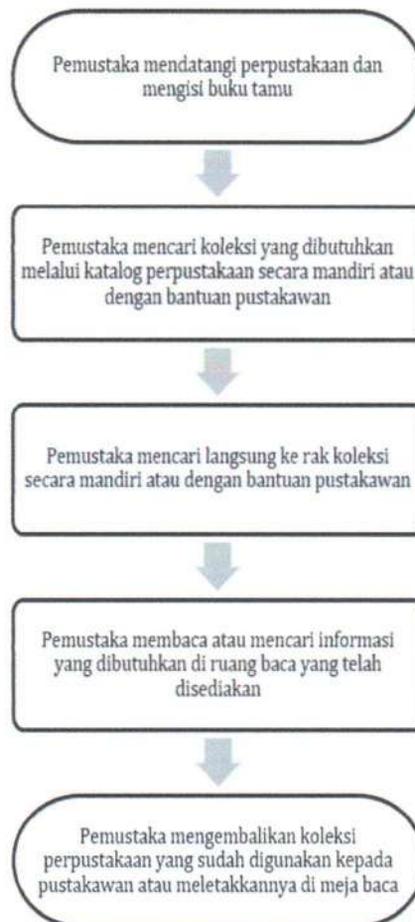
No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam pelayanannya, Perpustakaan Komnas HAM memberikan layanan untuk publik dengan aturan yang sesuai dengan kebijakan yang ada dengan tidak membedakan atas dasar ras, suku, agama, dan golongan, sekaligus berupaya memperbaiki layanan bagi penyandang disabilitas.</li> <li>2. Waktu pelayanan adalah:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Jumat pukul 09.00 s.d. 15.30 WIB (kecuali hari libur);</li> <li>b. Istirahat pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB</li> </ol> </li> <li>3. Pelayanan sirkulasi terbatas, yaitu bagi Komisioner dan staf Komnas HAM;</li> <li>4. Peminjaman koleksi maksimal sebanyak 5 (lima) eksemplar dengan durasi 2 (dua) minggu dan dapat diperpanjang sebanyak 2 (dua) kali;</li> <li>5. Pelayanan fotokopi diberikan dengan kebijakan khusus;</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Sirkulasi</li> </ol>



Keterangan :

- a. Buku tamu dapat diakses melalui <https://perpustakaan.komnasham.go.id - /opackomnas/index.php?p=visitor> atau [https://s.id/bukutamu\\_perpuskh](https://s.id/bukutamu_perpuskh);
- b. Katalog dapat diakses melalui <https://perpustakaan.komnasham.go.id>;
- c. Koleksi perpustakaan dapat dipinjam selama 2 (dua) minggu;
- d. Peminjaman dapat diperpanjang jika pemustaka lain tidak memerlukan koleksi yang bersangkutan;
- e. Koleksi perpustakaan yang hilang, pemustaka diwajibkan mengganti koleksi tersebut dengan format yang sama;

## 2. Pelayanan baca ditempat



Keterangan:

a. Buku tamu dapat diakses melalui

<https://perpustakaan.komnasham.go.id/opackomnas>

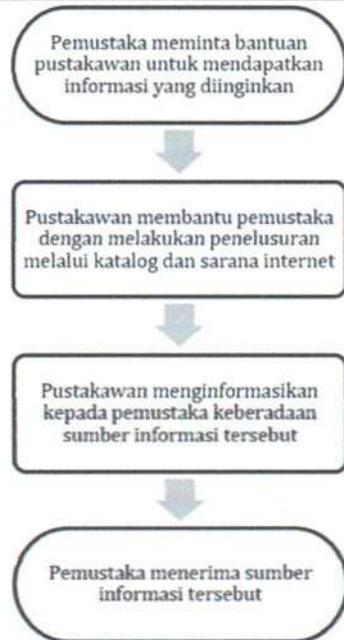
[/index.php?p=visitor](https://s.id/bukutamu_perpuskh) atau

[https://s.id/bukutamu\\_perpuskh](https://s.id/bukutamu_perpuskh);

b. Katalog dapat diakses melalui

<https://perpustakaan.komnasham.go.id>.

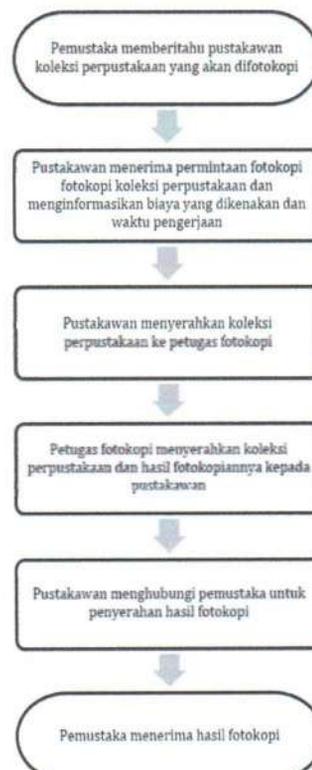
## 3. Pelayanan referensi



Keterangan :

- a. Katalog dapat diakses melalui <https://perpustakaan.komnasham.go.id>;
- b. Permintaan koleksi elektronik dapat melalui <https://s.id/kolek>;
- c. Pustakawan dapat membantu pemustaka menelusuri informasi dan jika diketahui keberadaan koleksi di perpustakaan lain, maka pustakawan akan menginformasikan kepada pemustaka keberadaan koleksi tersebut.

#### 4. Pelayanan Fotokopi



		<p>Keterangan:</p> <p>Biaya/tarif fotokopi dikenakan sesuai dengan harga yang berlaku di layanan fotokopi Komnas HAM.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sirkulasi memiliki jangka waktu pelayanan 40 menit;</li> <li>2. Pelayanan baca di tempat memiliki jangka waktu pelayanan 170 menit;</li> <li>3. Pelayanan referensi memiliki jangka waktu pelayanan 220 menit;</li> <li>4. Pelayanan fotokopi jangka waktu pelayanan tergantung kepada pengerjaan fotokopi oleh petugas fotokopi;</li> <li>5. Pelaksanaan pengaduan melalui layanan perpesanan Whatsapp maksimal 8 jam kerja yang diterima oleh Analis Pengaduan. Pengguna Layanan akan menerima tanda terima pengaduan;</li> </ol>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada biaya/tarif atas peminjaman maupun keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan. Namun jika hilang, diwajibkan mengganti buku yang sama;</li> <li>2. Biaya/tarif penggandaan materi (fotokopi) dikenakan sesuai dengan harga yang berlaku di layanan fotokopi Komnas HAM.</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku repositori Komnas HAM;</li> <li>2. Buku referensi;</li> <li>3. Buku fiksi;</li> <li>4. Buku nonfiksi;</li> <li>5. Surat kabar;</li> <li>6. Majalah;</li> <li>7. Buku elektronik;</li> <li>8. Jurnal elektronik;</li> <li>9. Audio visual (CD, VCD, DVD);</li> <li>10. Fotokopi koleksi.</li> </ol>
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI</li> </ol>

	Apresiasi	Jl. Latuharhari No. 4B Menteng, Jakarta Pusat, 10310; Telepon: 021-3925230; b. Faksimili: 021-3925227; atau c. Email: info@komnasham.go.id.
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li> <li>3. Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2022 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus;</li> <li>4. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang baca dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Koleksi Perpustakaan;</li> <li>3. Rak Koleksi;</li> <li>4. Meja baca;</li> <li>5. Kursi baca;</li> <li>6. Meja dan kursi kerja;</li> <li>7. Meja sirkulasi dan pelayanan;</li> <li>8. Perangkat TIK (komputer, printer, jaringan internet, scanner);</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga perpustakaan yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Laporan kegiatan kepada atasan;</li> <li>3. Laporan berkala 1 (satu) bulan sekali.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang tenaga perpustakaan terdiri dari kepala/koordinator/subkoordinator perpustakaan, 1 (satu) orang pustakawan, dan 1 (satu) orang tenaga teknis perpustakaan yang memiliki kompetensi di bidang pengelolaan perpustakaan.
6.	Jaminan	Tenaga perpustakaan memiliki kompetensi di bidang

	Pelayanan	pengelolaan perpustakaan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan perpustakaan yang disampaikan/diberikan sesuai dengan kebutuhan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahun sekali.

## STANDAR PELAYANAN

<b>Nama Unit Kerja</b>	Subkomisi Pemajuan yang mencakup Biro Dukungan Pemajuan HAM dan Sekretariat Komnas HAM di Provinsi
<b>Nama Layanan</b>	Penyuluhan HAM

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	Dalam pelayanan, Komnas HAM memberikan layanan untuk publik dengan aturan yang sesuai dengan kebijakan yang ada dengan tidak membedakan atas dasar ras, suku, agama, dan golongan;
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A([Pemohon mengirimkan surat permohonan kunjungan]) --&gt; B[Ketua/Sekretaris Jenderal menerima surat permohonan dan mendisposisikannya kepada Kepala Biro Dukungan Pemajuan HAM]     B --&gt; C[Kepala Biro Dukungan Pemajuan HAM mendisposisikan kepada Penyuluh]     C --&gt; D[Penyuluh menyiapkan materi penerimaan kunjungan &amp; mengkonfirmasi pemohon kunjungan]     D --&gt; E[Penyuluh berkoordinasi dengan Kepala Biro Dukungan Pemajuan HAM terkait substansi dan teknik penerimaan kunjungan]     E --&gt; F[Kepala Biro Dukungan Penyuluhan menyetujui materi penerimaan kunjungan]     F --&gt; G[Penyuluh melakukan koordinasi dengan Komisioner terkait materi penerimaan kunjungan]     G --&gt; H[Penyuluh mengecek kesiapan teknis kegiatan]     H --&gt; I([Kunjungan pemohon diterima])                     </pre>

		Keterangan : Surat permohonan kunjungan ditunjukkan kepada Ketua/Sekretaris Jenderal Komnas HAM;
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Penerimaan kunjungan memiliki jangka waktu pelayanan 335 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif atas permohonan kunjungan
5.	Produk Pelayanan	Materi hak asasi manusia
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI Jl. Latuharhari No. 4B Menteng, Jakarta Pusat, 10310; Telepon: 021-3925230; b. Faksimili: 021-3925227; atau c. Email: info@komnasham.go.id.

#### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; 2. Peraturan Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretaris Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Ruang pertemuan dengan pendingin ruangan; 2. Sound system; 3. Proyektor; 4. Konsumsi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Penyuluh yang berkompeten dalam bidang hak asasi manusia.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Laporan kegiatan kepada atasan; 3. Laporan berkala 1 (satu) bulan sekali.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang terdiri dari 1 (satu) orang Komisioner Komnas HAM dan atau 1 (satu) orang Kepala Biro Dukungan Pemajuan HAM, dan 1 (satu)

		orang Penyuluh.
6.	Jaminan Pelayanan	Penyuluh memiliki kompetensi di bidang hak asasi manusia.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan penerimaan kunjungan yang disampaikan/diberikan sesuai dengan kebutuhan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan berkala 1 (satu) tahun sekali.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Juni 2024  
KETUA,



ATNIKE NOVA SIGIRO