

**INKLUSIVITAS DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK
DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN DATA PENGADUAN HAM**

***INCLUSIVENESS AND PUBLIC INFORMATION DISCLOSURE
IN THE IMPLEMENTATION OF HUMAN RIGHTS COMPLAINT DATA SERVICES***

Aurelia Tsania Tsabita^{1,*}, Luluk Sapto Setiyawan², Fitri Nursyahlina Batu Bara³

¹Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Indonesia, Jawa Barat

^{2,3}Mahasiswa Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN, Jakarta

ABSTRAK

Pemenuhan hak individu atas informasi publik menjadi aspek penting demokrasi dan kebebasan sipil. Memenuhi hal ini Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) menyelenggarakan layanan data dan informasi pengaduan HAM. Namun, penyelenggaraan layanan ini menghadapi sejumlah tantangan seperti fitur kemudahan akses, data khusus tema inklusivitas, dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan pemahaman praktik inklusivitas dan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM oleh Komnas HAM. Penelitian ini juga mengupas strategi yang diperlukan Komnas HAM dalam peningkatan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif-eksplanatif dengan pendekatan kajian kepustakaan. Fokus utama penelitian mengarah pada keterbukaan informasi dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inklusivitas dan keterbukaan informasi publik menjadi aspek penting yang perlu diwujudkan Komnas HAM dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM. Inklusivitas layanan diwujudkan melalui kesetaraan akses untuk semua kalangan, termasuk kelompok rentan dan marjinal. Sementara itu, keterbukaan informasi publik Komnas HAM diselenggarakan dengan tujuan kemudahan akses untuk menjangkau data dan informasi. Namun, masih ditemukan beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk dapat mewujudkan inklusivitas dan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM tersebut. Perencanaan kegiatan, pengalokasian anggaran, serta monitoring dan evaluasi yang harus diselenggarakan secara holistik dan integratif oleh Komnas HAM.

Kata kunci: *layanan data, inklusivitas, keterbukaan informasi, HAM*

ABSTRACT

The fulfilment of the individual's right to public information is an important aspect of democracy and civil liberties. Komnas HAM is organizing data and information services for human rights complaints. However, the implementation of this service faces several challenges, such as ease of access features, specific data on inclusivity themes, and so on. This research aims to analyze and provide public information disclosure and inclusiveness practices for the implementation of data complaint services at Komnas HAM. This research also explores the strategies of Komnas HAM for improving services. The research used a qualitative-explanatory method with a literature review approach. The research focuses on implementing human rights complaint data services with an emphasis on information disclosure and inclusiveness. The results indicate that Komnas HAM needs to realize the importance of inclusiveness and public information disclosure in providing human rights complaint data services. Service inclusivity achieves equal access for all groups, including vulnerable and marginalized ones. Meanwhile, Komnas HAM organizes public information disclosure to facilitate easy access to data and information. However, achieving inclusiveness and ensuring public information disclosure in the implementation of human rights complaint data services still requires several improvements. Activity planning, budget allocation, and monitoring and evaluation must be organized holistically and integratively by Komnas HAM.

Keywords: *data services, inclusiveness, information disclosure, human rights*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan hal fundamental dalam perlindungan hak asasi manusia (HAM). Pemenuhan hak individu atas informasi publik menjadi aspek penting demokrasi dan kebebasan sipil. Hal ini selaras dengan Kovenan Internasional tentang Hak Sipil dan Politik dan Deklarasi Universal HAM yang menyatakan bahwa pengakuan atas akses informasi merupakan hak asasi setiap manusia¹. Namun, dewasa ini penyelenggaraan layanan informasi publik yang terbuka dan inklusif masih jauh dari harapan. Hal ini dipengaruhi sejumlah tantangan yang hadir seolah tanpa solusi, seperti tidak tersedianya data mutakhir, kendala untuk mendapatkan data resmi dan gratis, terbatasnya akses², dan lain sebagainya. Berbagai tantangan tersebut didukung hasil penilaian keterbukaan data di sejumlah negara, termasuk Indonesia. Open Data Watch dalam *The Open Data Inventory (ODIN) 2022/23* mengukur tingkat kelengkapan dan ketersediaan statistik, serta pemenuhan standar keterbukaan internasional di Indonesia pada skor keseluruhan 71 dari 100. Skor ini mengindikasikan terpenuhinya sejumlah kriteria keterbukaan *ODIN*, tetapi masih terdapat kesenjangan pada beberapa hal yang penting³. Selain itu, Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) Indonesia tahun 2023 pada tingkat nasional menunjukkan skor 75,40 dari 100⁴. Padahal, keterbukaan informasi perlu diwujudkan secara inklusif melalui kesetaraan akses untuk semua kalangan, termasuk kelompok rentan dan marginal. Diperlukan Pengakuan, apresiasi, dan pemahaman tepat terhadap kelompok yang terabaikan untuk membantu memahami kebutuhan mereka dengan baik. *The Sendai Framework* mengidentifikasi kelompok rentan dan marginal yang terdiri dari perempuan (atau gender secara lebih luas), anak-anak dan remaja, lansia, penyandang disabilitas, migran, etnis minoritas dan masyarakat adat, serta minoritas seksual⁵.

Pengarusutamaan partisipasi dan aksesibilitas dalam keterbukaan informasi bagi kelompok rentan dan marginal penting untuk dilakukan⁶. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak untuk berkomunikasi serta memperoleh

¹ Muhammad Taufiq, Dwi Arini Nursansiwati, and Rahmad Hidayat, "Belajar Reflektif Keterbukaan Informasi Publik di era Berbasis Prinsip Kepemerintahan melalui Transparansi," *Panrita Abdi* 8, no. 1 (2024), <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>.

² Alif Nurrachman, Rangga Adhyaksa, and Ade Perwira Purba, "Mewujudkan Satu Data Indonesia 2.0 Melalui Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Secara Kolaboratif Dalam Rangka Menghadapi Global Megatrends 2030," 2021, <https://www.researchgate.net/publication/353369210>.

³ Open Data Watch, "Open Data Inventory 2022/23 Profile: Indonesia," 2022.

⁴ Komisi Informasi Pusat, 2023, "Naik 0,97 Poin, Nilai Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) 2023 Nasional 75,40", [https://komisiinformasi.go.id/read/16/06/2023/Naik-0,97-Poin,-Nilai-Indeks-Keterbukaan-Informasi-Publik-\(IKIP\)-2023-Nasional-75,40](https://komisiinformasi.go.id/read/16/06/2023/Naik-0,97-Poin,-Nilai-Indeks-Keterbukaan-Informasi-Publik-(IKIP)-2023-Nasional-75,40), diunduh pada 3 Agustus 2024.

⁵ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR), "Consideration of Marginalized and Minority Groups in a National Disaster Risk Assessment," 2017, www.aap.org/en-us/advocacy-and-policy/aap-health-initiatives/.

⁶ Dilya Qory Nailuvar, Khalisha Rami Yamsri, and Raden Roro Naura Aisyah Putri, "Mewujudkan Birokrasi Inklusif Melalui Peningkatan Kesempatan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Penyandang Disabilitas Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 2, no. 6 (2024): 150–62, <http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>.

informasi yang dibutuhkan. Selain itu, setiap individu juga berhak untuk mencari, mengakses, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi dengan menggunakan berbagai sarana yang ada. Undang-Undang tersebut juga mencakup terkait hak masyarakat untuk berpartisipasi dalam bentuk pengaduan dan/atau gugatan terkait pelanggaran HAM, pengajuan usulan dalam perumusan kebijakan yang berhubungan dengan HAM, serta terlibat dalam penelitian, pendidikan, dan penyebaran informasi tentang HAM.

Komnas HAM menghasilkan, menyimpan, mengelola, mentransmisikan data publik sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, Komnas HAM terus menggagas pentingnya penyelenggaraan layanan data dan informasi publik secara terbuka dan inklusif. Tujuannya agar setiap orang dapat mengakses data informasi aktual HAM dengan mudah, sekaligus merupakan bentuk akuntabilitas Komnas HAM sebagai lembaga publik. Upaya ini dimaksudkan untuk mencegah terciptanya (i) kondisi data yang tidak efisien sebagai akibat dari sistem pengelola dan penghasil data yang tidak terintegrasi, (ii) data yang tersimpan di lokasi yang berbeda-beda, (iii) dan data sulit dicari sehingga membuat data tidak dapat dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, sampai dengan penyusunan kebijakan yang holistik, integratif⁷ dan berperspektif HAM.

Penyebarluasan informasi tentang HAM salah satunya diselenggarakan melalui layanan data dan informasi pengaduan. Layanan ini diselenggarakan berdasarkan Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan. Peraturan ini merupakan pengganti dari Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan. Layanan data dan informasi pengaduan Komnas HAM diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi⁸ melalui Aplikasi Smart Map Data Aduan. Aplikasi ini memuat data publik berupa statistik penerimaan pengaduan dan konsultasi pengaduan HAM. Bentuk penyajian data memanfaatkan tabel yang dapat langsung ditabulasi silang, laporan naratif, dan grafis. Selain itu, terdapat informasi tata cara dan alur permohonan data, serta formulir permohonan data secara daring. Pemanfaatan aplikasi yang dibangun sejak tahun 2020 ini merupakan inovasi⁹ layanan Komnas HAM sekaligus upaya untuk memberikan jaminan keterbukaan informasi kepada publik.

Keberadaan layanan digital ini mendukung pelayanan lebih inklusif sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang

⁷ Oktorialdi, "Penyelenggaraan Satu Data Indonesia" (Jakarta, 2021).

⁸ Luluk Sapto Setiyawan dan Aurelia Tsania Tsabita, "SeLIP HAM: Inovasi Layanan Pengaduan Satu Pintu Inklusif untuk Kemudahan Akses Masyarakat." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi* 8.0, No. 1 (2024): 160-166.

⁹ Komnas HAM, "Cetak Biru Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia" (2024).

langsung ke kantor¹⁰ Komnas HAM. Namun, upaya penjaminan ini belum mampu mendorong predikat Komnas HAM dalam keterbukaan informasi. Pada tahun 2022, Komnas HAM mendapat predikat “Cukup Informatif” dengan nilai 77,11 dari 100 melalui penilaian Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia¹¹. Salah satu layanan yang masuk dalam unsur penilaian ini adalah layanan data pengaduan HAM. Selain itu, pada laman <https://dataaduan.komnasham.go.id/>¹² tidak ditemukan sarana pendukung untuk kemudahan akses kelompok disabilitas dan data khusus yang mempublikasikan kondisi aktual kelompok rentan dan marjinal. Fakta ini dapat menjadi cermin bagi Komnas HAM untuk melakukan pembenahan dalam memberikan layanan data pengaduan HAM. Harapannya keterbukaan informasi dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM oleh Komnas HAM dapat semakin optimal.

Keunggulan layanan Komnas HAM terlihat dari pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi Smart Map, yang memudahkan akses layanan data pengaduan HAM secara luas. Inovasi ini menjadikan layanan lebih responsif dan progresif dibandingkan dengan praktik serupa di tingkat nasional. Namun, untuk mencapai layanan yang benar-benar inklusif dan transparan, Komnas HAM perlu terus memperkuat penerapan prinsip keterbukaan informasi. Penting untuk memastikan akses yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan marjinal, melalui pengembangan layanan berbasis teknologi yang adaptif. Integrasi prinsip inklusivitas ini tidak hanya meningkatkan responsivitas layanan terhadap kebutuhan publik, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas Komnas HAM sebagai lembaga publik. Kebaruan pendekatan ini diharapkan menjadi rujukan dalam meningkatkan kualitas layanan data pengaduan HAM, dengan fokus pada efisiensi sekaligus keadilan, guna memenuhi hak atas informasi secara menyeluruh. Upaya ini menjadi langkah penting dalam mewujudkan layanan publik yang adaptif terhadap dinamika masyarakat dan perubahan zaman.

B. Perumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan pemahaman praktik keterbukaan informasi publik dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM oleh Komnas HAM. Harapannya, penyelenggaraan layanan publik Komnas HAM tersebut menjadi lebih baik di masa mendatang. Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab yaitu:

1. Mengapa implementasi layanan data pengaduan HAM Komnas HAM belum optimal dan inklusif sepenuhnya?

¹⁰ Suarise Indonesia, “Menuju Aksesibilitas Digital Melalui Inklusi Sosial Bagi Disabilitas,” *Suarise Indonesia*, 2024, <https://suarise.com/journal/tantangan-aksesibilitas/gaad/menuju-aksesibilitas-digital-melalui-inklusi-sosial-bagi-disabilitas/>.

¹¹ Komnas HAM, “Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2022,” 2023, <https://ppid.komnasham.go.id/>.

¹² Diakses pada 3 Agustus 2024.

2. Bagaimana tantangan yang dihadapi Komnas HAM dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM?
3. Bagaimana strategi Komnas HAM dalam peningkatan kualitas layanan data pengaduan HAM?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif-eksplanatif dengan pendekatan kajian kepustakaan. Penelitian ini bermaksud memberikan penjelasan dengan mengidentifikasi beberapa literatur yang relevan, kemudian disaring berdasarkan relevansi dan kualitas dari literatur yang ditemukan, dan selanjutnya disajikan secara deskriptif.¹³ Peneliti perlu mempertimbangkan beberapa aspek yang berkaitan dengan waktu, bobot, pencampuran, dan teorisasi¹⁴. Namun, penelitian ini hanya akan mempertimbangkan tiga aspek pokok yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu:

1. *Timing* (waktu)

Data dapat dikumpulkan secara bertahap atau dikumpulkan secara sekaligus. Hal ini merupakan pilihan yang pada pelaksanaannya dapat dilakukan analisa terlebih dahulu atau berlangsung secara serempak. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan dilakukan analisis secara bergantian.

2. *Weighting* (bobot)

Pembobotan dilakukan secara seimbang untuk menentukan metodologi penelitian yang digunakan. Metode penelitian kualitatif menjadi pilihan peneliti. Peneliti melakukan *treatment* tertentu pada data yang diprioritaskan untuk dianalisis.

3. *Teorizing* (teorisasi)

Peneliti merancang prosedur yang akan menjadi landasan untuk seluruh proses. Perspektif ini berisi teori yang berasal dari rumpun ilmu sosial dan landasan yang berkaitan dengan Hak Asasi Manusia.

Penelitian kualitatif biasanya dapat digunakan untuk menyelidiki sejarah, tingkah laku, kehidupan masyarakat, konsep atau fenomena, masalah sosial, dan sebagainya. Pilihan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada konsep yang menyatakan bahwa pendekatan penelitian ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami aspek tersembunyi dari fenomena yang kadang-kadang sulit dipahami¹⁵. Penelusuran pustaka terbatas pada bahan-bahan koleksi perpustakaan

¹³ Meisar Ashari dan Soekarno B. Pasyah, "Konsep Progresivisme Manajemen Pameran Prodi Pendidikan Seni Rupa UNISMUH Makassar: Analisis Kajian Filsafat Pendidikan John Dewey," *Jurnal Kajian Ilmu Seni, Media dan Desain* 1, no. 3 (2024): 45-60.

¹⁴ John W. Cresswell, "Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches," 2014.

¹⁵ John W. Cresswell, "Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches," 2014.

tanpa memerlukan riset lapangan untuk memperoleh data. Studi pustaka tetap menjadi metode yang dapat diandalkan untuk menjawab persoalan penelitian¹⁶. Buku-buku dan laporan resmi dari perpustakaan tetap dapat digunakan oleh periset kepustakaan untuk mendapatkan informasi atau data empirik. Data yang disajikan berasal dari laporan resmi Komnas HAM.

Fokus utama penelitian mengarah pada keterbukaan informasi publik dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM oleh Komnas HAM. Penelitian diawali dengan identifikasi sumber data sekunder. Data tersebut diperoleh dari hasil studi jurnal, laporan, dan buku yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk Komnas HAM dalam peningkatan kualitas layanan publik sebagai bagian dari pemenuhan atas Hak Asasi Manusia.

II. PEMBAHASAN

Pengarusutamaan inklusivitas dan keterbukaan informasi publik dilakukan Komnas HAM dalam penyelenggaraan layanan data dan informasi pengaduan HAM. Inklusivitas menjadi pondasi utama. Selain itu, keterbukaan informasi publik merupakan aspek penting dari transparansi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)¹⁷. Transparansi umumnya merujuk pada akses publik yang lebih luas terhadap informasi, mencerminkan efektivitas, serta budaya keterbukaan¹⁸.

A. Inklusivitas

Inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data dan informasi pengaduan hak asasi manusia (HAM) merupakan aspek fundamental yang menjamin semua individu, termasuk kelompok rentan dan marjinal untuk dapat mengakses, memahami, dan menggunakan layanan yang disediakan. Layanan yang inklusif memastikan bahwa tidak ada satu pun kelompok yang terpinggirkan atau terabaikan¹⁹. Hal ini mendukung terciptanya keadilan dan kesetaraan bagi semua individu di masyarakat sebagai bentuk hak asasi manusia yang telah diakui dalam konstitusi. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang secara jelas menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas perlakuan khusus dan kesempatan yang sama untuk mencapai persamaan keadilan. Kemudian pada Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menekankan bahwa setiap individu yang tergolong kelompok masyarakat rentan memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan

¹⁶ Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008).

¹⁷ Francisca Tejedo-Romero and Joaquim Filipe Ferraz Esteves Araujo, "Critical Factors Influencing Information Disclosure in Public Organisations," *Humanities and Social Sciences Communications* 10, no. 1 (December 1, 2023), <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01814-8>.

¹⁸ Stephan Grimmelikhuijsen et al., "Do Freedom of Information Laws Increase Transparency of Government? A Replication of a Field Experiment," *Journal of Behavioral Public Administration* 2, no. 1 (January 1, 2019), <https://doi.org/10.30636/jbpa.12.34>.

¹⁹ Bridget Pratt, "Inclusion of Marginalized Groups and Communities in Global Health Research Priority-Setting," *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics* 14, no. 2 (April 1, 2019): 169–81, <https://doi.org/10.1177/1556264619833858>.

dan perlindungan yang lebih sesuai dengan kebutuhan khusus mereka. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan 12 asas yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya terkait (1) Asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, dengan penekanan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat dengan berbagai latar belakang; dan (2) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan mengenai penyediaan fasilitas dan pemberian perlakuan khusus bagi masyarakat kelompok rentan.

Wujud inklusivitas dalam layanan data dan informasi pengaduan HAM terletak pada kemampuannya untuk menjembatani kesenjangan akses yang dialami oleh kelompok rentan dan marjinal. Bagi mereka, hambatan aksesibilitas sering kali menjadi penghalang utama dalam memanfaatkan layanan yang seharusnya memenuhi serta melindungi hak-hak mereka. Upaya untuk mewujudkan inklusivitas harus dimulai dari desain layanan yang mempertimbangkan kebutuhan beragam pengguna serta memastikan bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam setiap proses layanan dan mendapatkan keadilan.

Komnas HAM telah menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM. Komitmen ini tampak pada penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang melibatkan unsur masyarakat, *civil society organization*, pemerintahan, dan organisasi masyarakat kelompok rentan dan marjinal. Hal yang dibahas pada FKP di antaranya berupa data dan informasi publik yang dibutuhkan masyarakat, standar layanan data pengaduan HAM, monitoring dan evaluasi layanan secara berkala. FKP ini menghasilkan berita acara yang ditandatangani pejabat berwenang di Komnas HAM dan para undangan yang hadir sebagai bagian dari akuntabilitas atas komitmen dalam perbaikan layanan.²⁰

Sejalan dengan itu, penyelenggaraan layanan inklusif sering ditandai dengan penyediaan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan pada layanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana ini setidaknya bisa menjadi indikator yang paling mudah ditemui dalam mengidentifikasi adanya keberpihakan program dan penganggaran²¹. Komitmen Komnas HAM pada penyediaan sarana dan prasarana layanan mengarusutamakan kemudahan akses. Hal ini tampak pada penyediaan ruang layanan privat, *ramp* dan *railing*, kursi roda, arena bermain anak, parkir khusus, lift yang disertai huruf Braille, loket khusus, ruang tunggu khusus, ruang laktasi/menyusui, video pengenalan layanan yang dilengkapi dengan teks terjemahan, aplikasi Smart Map yang dapat diakses mandiri dari mana pun dan kapanpun, serta petugas khusus pelayanan data pengaduan

²⁰ Komnas HAM, "Berita Acara Dan Daftar Hadir Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan Masyarakat Biro Dukungan Penegakan Kom nas HAM," 2024.

²¹ Formasi Disabilitas, "Catatan Tahunan Forum Masyarakat Pemantau Untuk Indonesia Inklusif (FORMASI DISABILITAS): Inklusi Yang Perlu Akselerasi," n.d.

HAM. Komitmen lainnya terkait inklusivitas dalam layanan tampak pada pemanfaatan dokumen *profile assesment* untuk pengguna layanan berdasarkan kebutuhan khususnya.

Gambar 1. Akses Ramp dan Railing menuju lobby pengaduan Komnas HAM



Sumber: Dokumentasi Komnas HAM

Untuk meningkatkan layanan, Komnas HAM menghadirkan Sentra Layanan Informasi Pengaduan (dikenal dengan nama SeLIP) yang menggabungkan kemudahan akses layanan dalam konsep layanan satu pintu. Pemohon dapat mengakses data, berkonsultasi, dan menyampaikan permohonan data dengan mengakses kanal layanan yang telah sepenuhnya terkoneksi dan terintegrasi. Integrasi layanan ini mencakup data dan informasi pengaduan yang diterima oleh Komnas HAM di Jakarta dan enam Sekretariat Komnas HAM di Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Papua. Pemohon cukup mengakses layanan melalui (1) Kantor Komnas HAM; (2) Aplikasi Smart Map; (3) Kanal aplikasi pemesanan Whatsapp pada nomor 082118887377; atau (4) Nomor telepon 021-3925230.

Gambar 2. Sentra Layanan Informasi Pengaduan



Sumber: Dokumentasi Komnas HAM

Meski telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM, nyatanya masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diselesaikan. Tantangan tersebut di antaranya tampak pada:

1. Belum tersedianya data khusus yang mempublikasikan kondisi aktual kelompok rentan dan marjinal dalam portal data pengaduan Komnas HAM.

Data yang disediakan di portal pengaduan Komnas HAM belum secara khusus mencerminkan kondisi terkini kelompok rentan dan marjinal. Akibatnya, kebutuhan spesifik mereka tidak dapat teridentifikasi secara optimal. Hal ini menjadi kendala dalam pengembangan kebijakan dan layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

2. Belum tersedianya menu pendukung kemudahan akses untuk kelompok disabilitas dalam portal data aduan Komnas HAM.

Kelompok disabilitas sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi digital. Tidak tersedianya fitur seperti pembaca layar, navigasi suara, atau opsi pengaturan kontras warna pada portal pengaduan membuat penyandang disabilitas mengalami hambatan dalam menggunakan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa portal digital belum dirancang dengan mempertimbangkan prinsip aksesibilitas yang inklusif.

3. Belum optimalnya sarana dan prasarana ramah disabilitas berupa ketiadaan *guiding block*, toilet khusus disabilitas, serta brosur dalam huruf braille.

Fasilitas fisik, seperti *guiding block*, toilet yang dirancang khusus untuk penyandang disabilitas, dan brosur dengan huruf Braille, masih belum tersedia. Kekurangan ini menunjukkan bahwa infrastruktur layanan publik belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan khusus kelompok rentan, yang seharusnya menjadi prioritas dalam pelayanan inklusif.

4. Belum tersedianya petugas khusus pendamping pengguna layanan untuk penyandang disabilitas.

Penyandang disabilitas, terutama yang memiliki keterbatasan fisik atau kognitif, membutuhkan pendampingan dalam memanfaatkan layanan yang ada. Sayangnya, tidak adanya petugas pendamping khusus membuat mereka kesulitan dalam memahami prosedur layanan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal. Hal ini menjadi bukti bahwa layanan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan mereka.

5. Belum tersedianya selasar yang menghubungkan semua ruang di Kantor Komnas HAM.

Kelompok dengan keterbatasan mobilitas, seperti pengguna kursi roda atau lansia, memerlukan akses yang terhubung dengan baik di dalam gedung. Tidak adanya selasar yang menghubungkan ruang-ruang di kantor Komnas HAM menciptakan hambatan fisik

yang nyata. Hambatan ini berpotensi mengurangi kenyamanan dan efektivitas layanan bagi kelompok tersebut.

Pengarusutamaan inklusivitas menjadi langkah strategis dalam mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya pada tujuan ke-16 tentang perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang kuat. Inklusivitas memastikan tidak ada kelompok yang tertinggal dalam mengakses layanan publik, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, perempuan, anak-anak, dan kelompok minoritas lainnya. Pada konteks layanan data pengaduan HAM, pendekatan ini tidak hanya mendukung pemenuhan hak dasar atas informasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap Komnas HAM.

Pendekatan ini sejalan dengan praktik baik di tingkat internasional, seperti yang dilakukan oleh lembaga global seperti Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR), yang mengutamakan penyediaan akses digital berbasis teknologi untuk meningkatkan partisipasi kelompok rentan dalam mendapatkan informasi HAM²². Selain itu, pengalaman beberapa negara seperti Swedia dan Kanada menunjukkan bahwa inklusivitas layanan publik tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada desain layanan yang melibatkan umpan balik dari pengguna kelompok rentan dalam setiap tahapannya²³.

Pada tingkat nasional, praktik serupa dapat ditemukan di beberapa lembaga, seperti Ombudsman Republik Indonesia, yang telah mulai menerapkan layanan ramah disabilitas dengan penyediaan fasilitas fisik dan pendampingan berbasis kebutuhan pengguna²⁴. Selain itu, Kementerian Sosial telah mengembangkan platform digital Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) untuk mendata dan memverifikasi penerima manfaat program sosial. Sistem ini dirancang untuk memastikan data kelompok rentan, termasuk penyandang disabilitas dan keluarga miskin, selalu diperbarui. Proses verifikasi sering melibatkan umpan balik langsung dari masyarakat melalui petugas pendamping sosial²⁵.

B. Keterbukaan Informasi Publik

Keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan hak asasi manusia (HAM) merupakan hal yang penting untuk diwujudkan. Pada hakikatnya, keterbukaan informasi publik memberikan jaminan hak atas informasi kepada warga negara. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM menyatakan bahwa setiap

²² Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR). *Digital Accessibility for Marginalized Communities in Human Rights Services*. 2021. Diakses pada 21 November 2024. <https://www.ohchr.org>.

²³ Bridget Pratt, "Inclusion of Marginalized Groups and Communities in Global Health Research Priority-Setting," *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics* 14, no. 2 (April 1, 2019): 169–81, <https://doi.org/10.1177/1556264619833858>.

²⁴ Formasi Disabilitas, "Catatan Tahunan Forum Masyarakat Pemantau Untuk Indonesia Inklusif (FORMASI DISABILITAS): Inklusi Yang Perlu Akselerasi," n.d.

²⁵ Ergi Ramadan, Intan Nurlatifah, Ismi Ratnasari Shangadah, Sunandie Eko Ginanjar, dan Rahmat Santa. "Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) untuk Pengajuan DTKS." *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)* 4, no. 2 (Februari 2024): 109–115. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/download/1140/1274/5593>.

orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi yang diperlukan. Hal tersebut juga sesuai dengan asas keterbukaan informasi publik yang termuat dalam pengaturan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik pada hakikatnya bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi, walaupun ini tidak termasuk informasi yang dikecualikan berdasarkan undang-undang. Selain itu, informasi harus diperoleh pemohon secara sederhana, tepat waktu, cepat, dan biaya ringan. Standar dan Norma Pengaturan Komnas HAM Nomor 5 tentang Hak atas Kebebasan Berpendapat dan Berekspresi menjelaskan bahwa badan publik harus menjamin kemudahan akses untuk memperoleh informasi publik²⁶.

Hak atas akses untuk memperoleh informasi semakin dijamin oleh peraturan sebab telah dirumuskan dalam aturan internasional oleh Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) melalui Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM). Aturan internasional terkait keterbukaan informasi publik tertuang dalam Pasal 19 Kovenan Internasional Hak-hak Sipil dan Politik. Pasal ini menyatakan kebebasan untuk mencari, menerima, dan memberikan informasi tanpa gangguan dan tanpa batasan²⁷. Secara internasional diakui bahwa tanpa akses informasi yang memadai, maka persyaratan inti untuk tata kelola pemerintahan yang demokratis, seperti transparansi dan akuntabilitas tidak dapat dicapai.

Komnas HAM telah berupaya memberikan jaminan keterbukaan atas informasi publik melalui hadirnya sejumlah kebijakan. Kebijakan penyelenggaraan layanan informasi pengaduan telah diterapkan melalui Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024. Peraturan ini memuat ketentuan umum terkait permohonan informasi ke penyelenggara Pelayanan Pengaduan dan klasifikasi informasi pengaduan yang dikecualikan untuk disediakan dan diumumkan kepada pihak pemohon. Namun, dalam peraturan ini belum memuat tata cara, persyaratan, dan alur permintaan data. Selain itu, sebelumnya telah ditetapkan Peraturan Komnas HAM Nomor 001C/PER.KOMNAS HAM/II/2014 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komnas HAM. Aspek penting dalam kebijakan ini terkait dengan ruang lingkup informasi di lingkungan Komnas HAM, hak dan kewajiban pemohon informasi, standar pelayanan dan pejabat pengelola informasi dokumentasi, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi-informasi yang dikecualikan.

Keterbukaan informasi publik Komnas HAM pada layanan data pengaduan HAM didukung dengan hadirnya teknologi digital. Hal ini merupakan jawaban atas tantangan keterbukaan informasi pada era Revolusi Industri 4.0 yang telah masuk pada fase keempat²⁸. Era

²⁶ Komnas HAM, *Standar Norma Dan Pengaturan Nomor 5 Tentang Hak Atas Kebebasan Berpendapat Dan Berekspresi*, 2021.

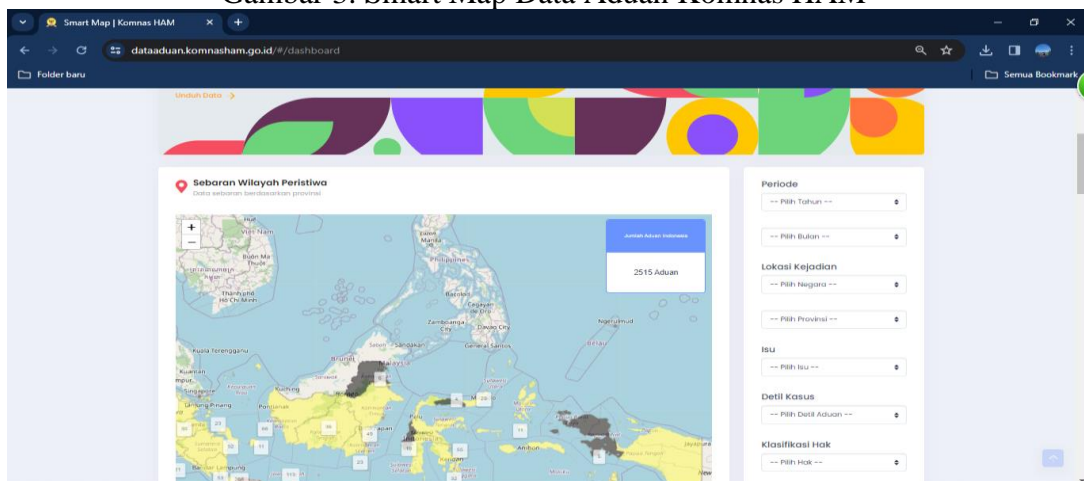
²⁷ United Nations, *Universal Declaration of Human Rights*, diakses pada 23 November 2024, <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/english>.

²⁸ Klaus Schwab, "The Fourth Industrial Revolution: What It Means, How To Respond," 2015.

ini ditandai dengan penerapan internet yang semakin mudah, komponen cerdas buatan, dan robot²⁹ yang pada akhirnya menuntut inovasi berkelanjutan karena didorong oleh (1) perubahan kebiasaan dan tuntutan masyarakat atas layanan publik yang cepat dan mudah diakses³⁰; dan (2) penyesuaian masyarakat terhadap teknologi³¹.

Pemanfaatan teknologi pada layanan data pengaduan HAM hadir melalui aplikasi Smart Map yang dapat diakses pada laman <https://dataaduan.komnasham.go.id/>. Smart Map merupakan aplikasi yang memberikan informasi aktual dan *real time* atas kasus dan isu HAM yang terjadi. Aplikasi ini menghadirkan keunggulan fitur tabulasi silang data, publikasi data dalam format laporan naratif dan infografis, unduh mandiri data, dan permohonan data khusus secara *online*. Aplikasi Smart Map dibangun oleh Komnas HAM sejak tahun 2020 dengan menggunakan basis data yang berasal dari pengaduan dugaan pelanggaran HAM. Basis data ini merupakan kekayaan data yang dimiliki oleh Komnas HAM. Dukungan layanan melalui teknologi digital ini mewujudkan pelayanan inklusif yang memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor Komnas HAM.

Gambar 3. Smart Map Data Aduan Komnas HAM



Sumber: <https://dataaduan.komnasham.go.id/>³²

Keterbukaan informasi publik juga berkaitan erat dengan prinsip-prinsip *good governance*. Terdapat beberapa prinsip dasar *good governance* yang menjadi karakteristik atau pedoman yang perlu dianut dan dikembangkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yaitu kelayakan (*properness*), keterbukaan atau transparansi (*transparency*), partisipasi (*participation*),

²⁹ Lorenzo Damiani et al., "Augmented and Virtual Reality Applications in Industrial Systems: A Qualitative Review towards the Industry 4.0 Era," vol. 51 (Elsevier B.V., 2018), 624–30, <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2018.08.388>.

³⁰ Arip Sudrajat and Lesmana Andhika, "Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service," *Jurnal Bina Praja* 13, no. 3 (December 30, 2021): 407–17, <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.407-417>.

³¹ Adi Susilo Purwanto et al., "Manajemen Sumber Daya Manusia Pertahanan Di Era Kemajuan Teknologi Militer," *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 12 (2022): 11.

³² Diakses pada 10 Agustus 2024

efisiensi (*effectiveness*), akuntabilitas (*accountability*), serta HAM³³. *Good governance* tersebut merupakan fondasi yang kuat untuk menciptakan layanan data pengaduan HAM yang adil dan inklusif.

Properness menggambarkan tata kelola pemerintahan yang tepat dan sesuai dengan karakteristik masyarakat setempat³⁴. Ini adalah gagasan tentang upaya untuk membangun hubungan antara negara dan masyarakat yang dapat memastikan (1) kehidupan demokratis dan hak setiap warga negara dihargai; dan (2) inklusifitas sosial³⁵. Pada sisi yang berbeda, **Participation** diperlukan untuk menciptakan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan semua pihak. Dalam pembuatan keputusan, partisipasi tersebut tidak hanya melibatkan pemerintah yang berkepentingan, tetapi juga semua elemen yang ada di masyarakat³⁶. Pada penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM, Komnas HAM telah membangun relasi dengan *stakeholders* terkait, di antaranya masyarakat sebagai pengguna layanan. Kegiatan evaluasi layanan melalui Forum Konsultasi Publik secara partisipatif melibatkan unsur masyarakat, penyandang disabilitas, dan pendamping kelompok rentan untuk memberikan masukan terkait layanan data pengaduan yang diselenggarakan oleh Komnas HAM. Pada forum ini, masyarakat memberikan masukan berupa kebutuhan data, bentuk sajian data, monitoring layanan, dan evaluasi berkala. Catatan penting ini sangat berharga sebagai upaya Komnas HAM menyelenggarakan layanan secara tepat sesuai dengan kebutuhan *stakeholders*.

Transparency merupakan prinsip yang bertujuan untuk memastikan kebebasan setiap individu dalam mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pemerintahan. Informasi yang dimaksud mencakup semua tahapan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban. Informasi yang relevan dengan kepentingan publik harus dapat diakses oleh mereka yang membutuhkannya.³⁷ Jaminan transparansi atas layanan data pengaduan HAM salah satunya diwujudkan dengan melalui penetapan daftar informasi publik Komnas HAM melalui Keputusan Sekretaris Jenderal Komnas HAM Nomor 121 Tahun 2024 tentang Daftar Informasi Publik di Lingkungan Komnas HAM. Keputusan Sekretaris Jenderal Komnas HAM ini menjadi langkah serius Komnas HAM dalam menjaga transparansi atas informasi publik yang di dalamnya termasuk data dan informasi aktual HAM. Selain itu, Komnas HAM terus terlibat dalam forum Satu Data Indonesia untuk mempromosikan data HAM aktual yang dapat dibagikan dan dimanfaatkan

³³ Henk Addink, *Good Governance: Concept and Context* (Oxford University Press, 2019), <https://doi.org/https://doi.org/10.1093/oso/9780198841159.001.0001>.

³⁴ Syarif Hidayat, "Menimbang Ulang Konsep Good Governance: Diskursus Teoretis," *Masyarakat Indonesia* 42, no. 2 (2016): 151–65.

³⁵ Thandike Mkandawire, "'Good Governance': The Itinerary of an Idea," *Development in Practice* 17, no. 4–5 (August 2007): 679–81, <https://doi.org/10.1080/09614520701469997>.

³⁶ Sudarman Mersa et al., "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa," n.d.

³⁷ Mersa et al.

untuk berbagai kepentingan seperti penelitian, pendidikan, jurnalistik, sampai dengan pengambilan kebijakan.

Effectiveness merupakan pencapaian usaha sesuai dengan rencana (*doing the right things*), yaitu perbandingan antara rencana dan hasil yang nyata. Berkaitan dengan itu, *accountability* merupakan kewajiban dalam rangka mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan program dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui laporan pertanggungjawaban yang dilakukan secara berkala.³⁸ Pada kedua aspek ini, Komnas HAM melalui Biro Dukungan Penegakan HAM sebagai Biro teknis penyelenggara layanan data pengaduan HAM telah menyusun Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP). LKJIP ini mengukur capaian kinerja terkait perencanaan layanan yang telah diselenggarakan, termasuk layanan data pengaduan HAM. LKJIP yang disajikan sekaligus sebagai bentuk akuntabilitas Komnas HAM sebagai lembaga publik. Pada laporan ini, Komnas HAM menunjukkan kinerja layanan data pengaduan melalui laporan jumlah pemanfaatan data. Sepanjang tahun 2023, tercatat sebanyak 138 permohonan data pengaduan HAM baik dari internal (120 permohonan), maupun dari eksternal (18 permohonan)³⁹. Pemohon eksternal telah memanfaatkan data di antaranya penyusunan dokumen resmi pemerintah seperti Indeks Demokrasi Indonesia, pengukuran Indeks HAM Indonesia, dan Laporan Pemantauan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Dewasa ini, *stakeholders* Komnas HAM semakin memahami bahwa data HAM aktual menjadi relevan dalam berbagai kegiatan promosi, pemajuan, dan penegakan HAM.

Pada akhirnya, prinsip *good governance* yang telah dirujuk dapat digambarkan keterkaitannya dengan HAM. Hubungan langsung antara pemerintahan yang baik dan hak asasi manusia dapat diilustrasikan dalam Tabel 1. Tabel 1 memberikan gambaran tentang artikel-artikel dalam perjanjian Hak Asasi Manusia di mana prinsip-prinsip *good governance* telah dijelaskan.

Tabel 1. Artikel dalam perjanjian HAM dan kaitannya dengan prinsip-prinsip *good governance*

| <i>Good Governance Aspect</i> | Treaty | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|--|-------------------------------|
| | Universal Declaration of Human Rights (UDHR) | International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR) | International Covenant on Economics, Social, and Cultural Rights (ICESCR) | European Convention on Human Rights (ECHR) | European Social Charter (ESC) |
| <i>Due Care</i> | | (13) | | 6 (1) (due care) | |
| <i>Legal Certainty</i> | | | 4, 8 (1d.2) | 14 | |
| <i>Equality</i> | 1, 2 | 3, 14 (1) | Preamble par. 2, 2 (2), 3, 7bis | 5 (4), 6 (3b-e), 13, EP3 | 20, 27 |
| <i>Public Participation</i> | 6, 8, 14 (1), 21 (1,2), 29 (1) | 6, 9 (4, 5), 13, 16, 25 | | | 15, 22 |
| <i>Transparency</i> | | 8, 40 | | | 21, 29 |

³⁸ Imroatus Sholiha and Dewi Casmiwati, "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambaksari Dalam Menerapkan Good Governance," no. 1 (2024): 1–11, <https://doi.org/10.47134/par.v1i4.3076>.

³⁹ Komnas HAM, "Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Biro Dukungan Penegakan HAM 2023," 2023.

| <i>Good Governance Aspect</i> | Treaty | | | | |
|-------------------------------|--|--|---|--|-------------------------------|
| | Universal Declaration of Human Rights (UDHR) | International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR) | International Covenant on Economics, Social, and Cultural Rights (ICESCR) | European Convention on Human Rights (ECHR) | European Social Charter (ESC) |
| <i>Accountability</i> | 30 | 1, 5, 40 | | 19 | |
| <i>Effectiveness</i> | 22, 25 (1) | 2, 3, 17 (2), 22 (3), 23 (4) | | 5 (2,3), 13, 17 | |
| <i>General</i> | | | Preamble par. 2, 2 (3) | 1 (shall secure), 2 (1) (protected by law) | Part 1 |

Sumber: *Good Governance: Concept and Context*. Oxford University Press, 2019.

Implementasi layanan data pengaduan HAM Komnas HAM telah mengkaitkan antara layanan digital, keterbukaan informasi publik, prinsip-prinsip *good governance*, dan HAM. Keterbukaan informasi publik dalam layanan data pengaduan HAM memastikan bahwa semua individu memiliki akses yang setara dan transparan terhadap data dan informasi mengenai pengaduan HAM. Akses yang setara dan transparan ini yang berperan langsung dalam memperkuat perlindungan HAM. Dengan penerapan prinsip *good governance* dalam layanan data pengaduan HAM, harapannya dapat memastikan bahwa tidak ada diskriminasi dalam akses terhadap keadilan, dan bahwa setiap permohonan ditangani dengan perhatian yang sama, tanpa memandang latar belakang mereka.

Berbagai upaya pemenuhan prinsip keterbukaan informasi publik pada layanan data pengaduan HAM tidak serta merta mendongkrak predikat Komnas HAM dalam keterbukaan informasi. Pada tahun 2022, Komnas HAM mendapat predikat “Cukup Informatif” dengan nilai 77,11 dari 100 melalui penilaian Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia⁴⁰. Selain itu, dalam keterbukaan informasi publik pada layanan data pengaduan, Komnas HAM menghadapi tantangan berupa:

1. Penyajian data pengaduan pada Smart Map masih terbatas pada data sampai dengan tiga tahun ke belakang pada saat diakses⁴¹;

Penyajian data pengaduan pada aplikasi Smart Map masih terbatas hanya hingga tiga tahun terakhir. Hal ini mengurangi kelengkapan informasi yang tersedia bagi publik, terutama mereka yang membutuhkan data historis untuk kepentingan penelitian atau pengambilan keputusan berbasis data.

2. Pengelolaan data khusus yang tidak tersedia pada Smart Map dilakukan secara manual;

⁴⁰ Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia, “Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 010/KEP/XII/2022 Tentang Perubahan Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 09/KEP/KIP/XII/2022 Tentang Hasil Monitoring Dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Tahun 2022,” 2022.

⁴¹ Komnas HAM, Cetak Biru Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia.

Data khusus yang tidak tersedia dalam Smart Map saat ini masih dikelola secara manual. Proses ini tidak hanya memakan waktu tetapi juga dapat menurunkan efisiensi pelayanan ketika masyarakat atau stakeholders membutuhkan data spesifik secara cepat.

3. Data yang disajikan pada Smart Map belum mencakup data penanganan melalui mekanisme pemantauan, pengawasan, dan penyelidikan, serta mekanisme mediasi HAM; Data yang tersedia pada Smart Map belum mencakup informasi mengenai penanganan melalui mekanisme penanganan pengaduan HAM, seperti pemantauan, pengawasan, penyelidikan, maupun mediasi HAM. Kekurangan ini membuat aplikasi belum sepenuhnya memberikan gambaran utuh terkait layanan pengaduan HAM.

4. Belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat persyaratan, tata cara permohonan, waktu, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM;

Hingga saat ini, belum terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat persyaratan, tata cara pengajuan, waktu penyelesaian, dan petunjuk teknis terkait permohonan layanan data pengaduan HAM. Ketiadaan SOP ini berpotensi menyulitkan pemohon dalam memahami dan mengikuti prosedur pengajuan data.

5. Belum dilakukannya pengukuran atas tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi pada layanan data pengaduan secara berkala melalui survei.

Komnas HAM belum melakukan survei secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi terhadap layanan data pengaduan HAM. Padahal, pengukuran ini penting untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan mendapatkan masukan yang relevan demi perbaikan sistem.

C. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Data Pengaduan HAM

Strategi merupakan pengetahuan dan rancangan dalam memanfaatkan kemampuan, sumber daya, dan lingkungan secara efektif dan optimal. Strategi sangat berkaitan dengan perumusan dan pelaksanaan.⁴² Sejumlah alat atau cara digunakan oleh para implementor agar kebijakan publik dapat diterapkan. Penggunaan kerangka pemikiran dapat membuat implementasi kebijakan menjadi mudah dipahami. Hal ini dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait objek, situasi, atau proses. Untuk menentukan strategi yang efektif dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan Komnas HAM, terdapat beberapa faktor yang dapat digunakan sebagai pisau

⁴² Erline T V Timpal, Agustinus B Pati, and Fanley Pangemanan, "Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa Di Bidang Teknologi Informasi Di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara," *JURNAL GOVERNANCE* 1, no. 2 (n.d.): 2021.

analisis⁴³. Namun pada penelitian kali ini, strategi yang disusun akan terfokus pada faktor inklusivitas dan keterbukaan informasi publik.

Komnas HAM perlu segera menyusun strategi dan mengambil tindakan nyata guna menyikapi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pemenuhan aspek inklusivitas dan keterbukaan informasi publik. Salah satu langkah penting dalam menciptakan layanan yang inklusif adalah dengan memastikan aksesibilitas informasi. Informasi tentang prosedur layanan data pengaduan harus disampaikan dalam format yang dapat diakses oleh semua individu, terlepas dari kondisi fisik, bahasa, atau tingkat literasi mereka.

Penguatan akses sebagai bentuk inklusivitas secara konkret dapat diwujudkan melalui:

1. Penyediaan data pengaduan aktual khusus terkait kelompok marjinal dan rentan secara berkala;
2. Pemanfaatan teknologi adaptif seperti pembaca layar (*screen reader*), fitur pembesaran huruf (*magnification applications*), pengaturan kontras, pengaturan spasi teks, dll dapat disematkan pada aplikasi Smart Map Data Aduan;
3. Penyediaan sarana pendukung layanan ramah disabilitas seperti *guiding block*, toilet khusus disabilitas, serta brosur dalam huruf braille; dan
4. Penyediaan petugas khusus pendamping pengguna layanan untuk penyandang disabilitas.

Pada aspek keterbukaan informasi publik, upaya peningkatan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dengan aspek inklusivitas. Kedua aspek ini saling mendukung dan menguatkan satu sama lain. Hal yang dapat dilakukan oleh Komnas HAM terkait aspek keterbukaan informasi kepada publik yaitu:

1. Penguatan fungsi dan akses aplikasi Smart Map yang dapat menyajikan data sampai dengan paling sedikit periode 5 tahun pada saat diakses oleh pengguna layanan;
2. Penyajian data khusus dan isu tertentu secara berkala sesuai dengan program prioritas Komnas HAM;
3. Penyajian data komprehensif pengaduan, penanganan, penutupan kasus HAM sebagai bentuk upaya penguatan akuntabilitas Komnas HAM sebagai lembaga;
4. Menyusun SOP teknis terkait pengelolaan dan penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM dengan mengacu pada Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan; dan
5. Pengukuran kualitas layanan dan persepsi antikorupsi secara berkala dengan memanfaatkan metode survei untuk merekam *feedback* pengguna layanan data pengaduan HAM.

⁴³ Farel Ricky Kareth, "Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi pada Direktorat Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan," *Politeknik STIA LAN Jakarta* (2023).

III. KESIMPULAN

Inklusivitas dan keterbukaan informasi publik menjadi aspek penting yang perlu diwujudkan Komnas HAM dalam penyelenggaraan layanan data pengaduan HAM. Inklusivitas layanan dapat diwujudkan melalui kesetaraan akses untuk semua kalangan. Bagi kelompok rentan dan marjinal, informasi yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses dalam berbagai format adalah kunci untuk memungkinkan partisipasi mereka dalam proses layanan. Dengan mengutamakan prinsip inklusivitas, Komnas HAM dapat meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat secara keseluruhan, yang berdampak positif pada efektivitas layanan pengaduan HAM.

Tidak kalah penting, penguatan aspek keterbukaan informasi publik dalam layanan data pengaduan HAM perlu diselaraskan dengan aspek layanan inklusi. Keterbukaan informasi publik diselenggarakan dengan memanfaatkan aplikasi Smart Map. Namun, Smart Map masih perlu dilakukan peningkatan fitur, seperti optimalisasi penyajian data untuk periode yang lebih panjang, penyajian data dan isu khusus, penyajian data komprehensif terhadap permohonan dan kasus di Komnas HAM, dan lain sebagainya. Dengan peningkatan fitur ini, diharapkan dapat tercipta akses informasi yang lebih transparan dan akurat, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan data pengaduan HAM. Penguatan aspek layanan inklusi dan terbuka semata bertujuan untuk memudahkan pengguna layanan dalam menjangkau Komnas HAM.

Penguatan layanan data pengaduan HAM yang inklusif dan terbuka dapat diwujudkan dengan memberikan jaminan kesetaraan akses layanan yang mencakup ketersediaan teknologi adaptif yang dirancang khusus untuk memudahkan seluruh kalangan dengan berbagai kebutuhannya. Tanpa adanya upaya untuk mengatasi hambatan teknologi dan hambatan fisik yang ada, kelompok masyarakat rentan dan marjinal akan terus terpinggirkan. Untuk mendukung kemudahan akses tersebut, Komnas HAM dapat melakukan penyusunan SOP teknis pendukung penyelenggaraan layanan. Selain itu, penguatan aspek inklusivitas layanan dapat diwujudkan melalui penyediaan data publik aktual terkait isu khusus kelompok rentan dan marjinal. Tidak kalah penting, Komnas HAM perlu melaksanakan evaluasi berkala dengan memanfaatkan metode survei untuk mengukur kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi terkait layanan yang disediakan. Evaluasi ini dapat memberikan umpan balik yang berharga untuk perbaikan terus menerus dan memastikan layanan yang lebih efektif dan berkeadilan. Perencanaan kegiatan, pengalokasian anggaran, serta monitoring dan evaluasi layanan data pengaduan HAM harus diselenggarakan secara holistik dan integratif.

Daftar Pustaka

Buku

- Addink, Henk. *Good Governance: Concept and Context*. Oxford: Oxford University Press, 2019.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.
- Formasi Disabilitas. *Catatan Tahunan Forum Masyarakat Pemantau Untuk Indonesia Inklusif (FORMASI DISABILITAS): Inklusi Yang Perlu Akselerasi*. n.d.
- Zed, Mestika. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2008.

Jurnal

- Damiani, Lorenzo, Melissa Demartini, Guido Guizzi, Roberto Revetria, and Flavio Tonelli. "Augmented and Virtual Reality Applications in Industrial Systems: A Qualitative Review towards the Industry 4.0 Era," 51:624–30. Elsevier B.V., 2018. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2018.08.388>.
- Farel Ricky Kareth, "Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi pada Direktorat Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan," *Politeknik STIA LAN Jakarta* (2023)
- Grimmelikhuisen, Stephan, Peter John, Albert Meijer, and Ben Worthy. "Do Freedom of Information Laws Increase Transparency of Government? A Replication of a Field Experiment." *Journal of Behavioral Public Administration* 2, no. 1 (January 1, 2019). <https://doi.org/10.30636/jbpa.12.34>.
- Hidayat, Syarif. "Menimbang Ulang Konsep Good Governance: Diskursus Teoretis." *Masyarakat Indonesia* 42, no. 2 (2016): 151–65.
- Meisar Ashari dan Soekarno B. Pasyah, "Konsep Progresivisme Manajemen Pameran Prodi Pendidikan Seni Rupa UNISMUH Makassar: Analisis Kajian Filsafat Pendidikan John Dewey," *Jurnal Kajian Ilmu Seni, Media dan Desain* 1, no. 3 (2024): 45-60.
- Mersa, Sudarman, Wahyu Widodo, Sigit Setioko, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, and Stisipol Dharma Wacana Metro. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan Alokasi Dana Desa," n.d.
- Mkandawire, Thandike. "'Good Governance': The Itinerary of an Idea." *Development in Practice* 17, no. 4–5 (August 2007): 679–81. <https://doi.org/10.1080/09614520701469997>.
- Nurrachman, Alif, Rangga Adhyaksa, and Ade Perwira Purba. "Mewujudkan Satu Data Indonesia 2.0 Melalui Penguatan Tata Kelola Pemerintahan Secara Kolaboratif Dalam Rangka Menghadapi Global Megatrends 2030," 2021. <https://www.researchgate.net/publication/353369210>.
- Pratt, Bridget. "Inclusion of Marginalized Groups and Communities in Global Health Research Priority-Setting." *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics* 14, no. 2 (April 1, 2019): 169–81. <https://doi.org/10.1177/1556264619833858>.
- Purwantoro, Adi Susilo, Zakky Almubaroq, Rudy Sutanto, and Chris Hermawan. "Manajemen Sumber Daya Manusia Pertahanan Di Era Kemajuan Teknologi Militer." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2, no. 12 (2022): 11.

- Qory Nailuvar, Dilya, Khalisha Rami Yamsri, and Raden Roro Naura Aisyah Putri. "Mewujudkan Birokrasi Inklusif Melalui Peningkatan Kesempatan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Penyandang Disabilitas Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 2, no. 6 (2024): 150–62. <http://jurnal.kolibri.org/index.php/kultura>.
- Ramadan, Ergi, Intan Nurlatifah, Ismi Ratnasari Shangadah, Sunandie Eko Ginanjar, and Rahmat Santa. "Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) untuk Pengajuan DTKS." *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)* 4, no. 2 (Februari 2024): 109–15. <https://sostech.greenvest.co.id/index.php/sostech/article/download/1140/1274/5593>.
- Setiyawan, Luluk Spto, dan Aurelia Tsania Tsabita, "SeLIP HAM: Inovasi Layanan Pengaduan Satu Pintu Inklusif untuk Kemudahan Akses Masyarakat." *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 8.0*, No. 1 (2024): 160-166.
- Sholiha, Imroatus, and Dewi Casmiwati. "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambaksari Dalam Menerapkan Good Governance," no. 1 (2024): 1–11. <https://doi.org/10.47134/par.v1i4.3076>.
- Sudrajat, Arip, and Lesmana Andhika. "Empirical Evidence Governance Innovation in Public Service." *Jurnal Bina Praja* 13, no. 3 (December 30, 2021): 407–17. <https://doi.org/10.21787/jbp.13.2021.407-417>.
- Taufiq, Muhammad, Dwi Arini Nursansiwi, and Rahmad Hidayat. "Belajar Reflektif Keterbukaan Informasi Publik Di Desa Berbasis Prinsip Kepemerintahan Melalui Transparansi." *Panrita Abdi* 8, no. 1 (2024). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/panritaabdi>.
- Tejedo-Romero, Francisca, and Joaquim Filipe Ferraz Esteves Araujo. "Critical Factors Influencing Information Disclosure in Public Organisations." *Humanities and Social Sciences Communications* 10, no. 1 (December 1, 2023). <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01814-8>.
- Timpal, Erline T V, Agustinus B Pati, and Fanley Pangemanan. "Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa di Bidang Teknologi Informasi Di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara." *JURNAL GOVERNANCE* 1, no. 2 (n.d.): 2021.

Internet

- Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR). *Digital Accessibility for Marginalized Communities in Human Rights Services*. 2021. Diakses pada 21 November 2024. <https://www.ohchr.org>.
- Open Data Watch. "Open Data Inventory 2022/23 Profile: Indonesia," 2022.
- Schwab, Klaus. "The Fourth Industrial Revolution: What It Means, How to Respond," 2015.
- Suarise Indonesia. "Menuju Aksesibilitas Digital Melalui Inklusi Sosial Bagi Disabilitas." *Suarise Indonesia*, 2024. <https://suarise.com/journal/tantangan-aksesibilitas/gaad/menuju-aksesibilitas-digital-melalui-inklusi-sosial-bagi-disabilitas/>.
- United Nations. *Universal Declaration of Human Rights*. Diakses pada 23 November 2024. <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/english>.

Dokumen Lainnya

Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia. “Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 010/KEP/XII/2022 Tentang Perubahan Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 09/KEP/KIP/XII/2022 Tentang Hasil Monitoring Dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Tahun 2022,” 2022.

Komnas HAM. “Berita Acara Dan Daftar Hadir Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan Masyarakat Biro Dukungan Penegakan Komnas HAM,” 2024.

———. “Cetak Biru Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia”, 2024.

———. “Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Biro Dukungan Penegakan HAM 2023,” 2023.

———. “Laporan Tahunan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Tahun 2022,” 2023. <https://ppid.komnasham.go.id/>.

———. “Standar Norma Dan Pengaturan Nomor 5 Tentang Hak Atas Kebebasan Berpendapat dan Berekspresi”, 2021.

Oktorialdi. “Penyelenggaraan Satu Data Indonesia.” Jakarta, 2021.