



# **BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

No.1822, 2016

KOMNASHAM. SOP Pelayanan Pengaduan.

PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia merupakan lembaga mandiri yang dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya dapat menerima laporan dan pengaduan lisan atau tertulis dari setiap orang dan atau sekelompok orang yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar;
- b. bahwa untuk kelancaran dan ketertiban dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu mengatur prosedur pelayanan pengaduan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan;
- 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. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2000 tentang Pengadilan Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 208, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4026);
  3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4919);
  4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 152 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
  5. Keputusan Presiden Nomor 48 Tahun 2001 tentang Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
  6. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor: 001/KOMNAS HAM/IX/2010 tentang Standar Operasional Prosedur Mediasi Hak Asasi Manusia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 987);
  7. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor: 002/KOMNAS HAM/X/2010 tentang Prosedur Pelaksanaan Pemantauan dan Penyelidikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 580);
  8. Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor: 002/KOMNAS HAM/IX/2011 tentang Prosedur Pelaksanaan Penyelidikan Proyustisia Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang Berat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 798);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN PELAYANAN PENGADUAN.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Komisi ini yang dimaksud dengan:

1. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disebut Komnas HAM adalah lembaga mandiri yang kedudukannya setingkat dengan lembaga negara lainnya yang berfungsi melaksanakan pengkajian, penelitian, penyuluhan, pemantauan, dan mediasi tentang hak asasi manusia.
2. Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, Pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.
3. Pelanggaran Hak Asasi Manusia adalah setiap perbuatan seseorang atau kelompok orang termasuk aparat negara baik disengaja maupun tidak disengaja atau kelalaian yang secara melawan hukum mengurangi, menghalangi, membatasi, dan atau mencabut hak asasi manusia seseorang atau kelompok orang dan tidak mendapatkan, atau dikhawatirkan tidak akan memperoleh penyelesaian hukum yang adil dan benar, berdasarkan mekanisme hukum yang berlaku.
4. Pengadu adalah setiap orang atau sekelompok orang yang menyampaikan laporan pengaduan kepada Komnas HAM yang memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
5. Pengaduan adalah pemberitahuan dan/atau laporan yang disampaikan oleh seorang atau sekelompok orang kepada Komnas HAM tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya Pelanggaran Hak Asasi Manusia.

6. Audiensi adalah kunjungan ke Komnas HAM secara kelompok untuk menyampaikan Pengaduan secara langsung dan dapat diterima oleh Komisioner.
7. Pengaduan Langsung adalah Pengadu yang diterima dengan cara tatap muka antara Analis Pengaduan dengan Pengadu, Pengaduan melalui surat elektronik adalah Pengaduan yang disampaikan ke alamat: [pengaduan@komnasham.go.id](mailto:pengaduan@komnasham.go.id), Pengaduan melalui faksimili adalah Pengaduan yang disampaikan melalui mesin penerima berita, Pengaduan melalui surat adalah Pengaduan yang diterima melalui pos, sedang Pengaduan melalui telepon adalah Pengaduan yang diterima melalui alat komunikasi telepon.
8. Berkas Pengaduan adalah kesatuan himpunan dokumen yang saling berhubungan yang berisi mengenai Pengaduan dari masyarakat.
9. Analis Pengaduan adalah staf di Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan, yang selanjutnya disebut SP3, mempunyai fungsi, tugas dan tanggung jawab di bidang pelayanan Pengaduan khususnya dalam hal menerima, menganalisa, mengklasifikasi dan memilah Berkas Pengaduan, serta menyusun tanggapan terhadap Berkas Pengaduan yang belum memiliki kelengkapan administrasi Pengaduan dan/atau yang tidak termasuk kategori Pelanggaran Hak Asasi Manusia, dan/atau ucapan terima kasih, dan/atau saran penyelesaian.
10. Petugas Administrasi Pengaduan adalah staf Komnas HAM yang mempunyai tugas pokok dan fungsi memberikan dukungan di Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan, khususnya di Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan dan Subbagian Arsip Pengaduan;
11. Bukti Serah Terima Berkas Pengaduan adalah pernyataan yang menyatakan bahwa pada hari, tanggal, dan bulan serta tahun telah ditentukan pada pernyataan tersebut telah dilakukan penyerahan Berkas Pengaduan dari Analis Pengaduan kepada pihak lain yang tercantum pada pernyataan tersebut.

12. Arsiparis adalah seseorang yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan/atau pendidikan dan pelatihan kearsipan serta mempunyai fungsi, tugas, dan tanggung jawab melaksanakan kegiatan kearsipan Berkas Pengaduan.
13. Arsiparis Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan yang selanjutnya disebut Arsiparis SP3 adalah Arsiparis yang ditempatkan di Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan.
14. Arsiparis Subbagian Arsip Pengaduan yang selanjutnya disebut Arsiparis SAP adalah Arsiparis yang ditempatkan di Subbagian Arsip Pengaduan.
15. Alih Media adalah proses pengelolaan dokumen dari bentuk fisik menjadi bentuk elektronik untuk kemudian dapat dikelola menggunakan teknologi informasi.
16. Distribusi adalah penyaluran, pengiriman, pembagian kepada beberapa orang atau ke beberapa tempat.
17. Akuisisi Informasi Arsip Pengaduan adalah kegiatan penambahan khasanah arsip yang dilakukan melalui kerjasama antar lembaga terkait dengan tugas dan fungsi Komnas HAM sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
18. Jadwal Retensi Arsip yang selanjutnya disingkat JRA adalah daftar yang berisi jangka waktu penyimpanan atau retensi, jenis arsip, dan keterangan yang berisi rekomendasi tentang penetapan suatu jenis arsip dimusnahkan, dinilai kembali, atau dipermanenkan yang dipergunakan sebagai pedoman penyusutan dan penyelamatan arsip.
19. Penyusutan Arsip adalah kegiatan pengurangan jumlah arsip dengan cara pemindahan arsip in-aktif dari unit pengolah ke unit kearsipan, pemusnahan arsip yang tidak memiliki nilai guna, dan penyerahan arsip statis kepada lembaga kearsipan.
20. Manual Kearsipan Komnas HAM adalah petunjuk pelaksanaan pengelolaan kearsipan di Komnas HAM.

21. Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan adalah kelengkapan Komnas HAM yang bertugas untuk membantu pelaksanaan fungsi pemantauan dan penyelidikan Komnas HAM.
22. Bagian Dukungan Mediasi adalah kelengkapan Komnas HAM yang bertugas untuk membantu pelaksanaan fungsi Mediasi oleh Komnas HAM.
23. Komisioner adalah Anggota Komnas HAM yang diangkat berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
24. Sekretaris adalah orang atau pegawai yang bertugas membantu Komisioner yang disertai pekerjaan tulis menulis, atau surat-menyurat, menyusun jadwal kegiatan Komisioner, dan sebagainya.
25. Penyelidikan adalah serangkaian tindakan untuk mencari dan menemukan data, fakta, dan informasi untuk mengetahui ada atau tidaknya Pelanggaran Hak Asasi Manusia.
26. Penyelidik adalah setiap staf Penyelidik di Komnas HAM yang bertugas menerima dan memeriksa Pengaduan Pelanggaran Hak Asasi Manusia.
27. Tim Bentuk Paripurna adalah Tim yang dibentuk berdasarkan Keputusan Sidang Paripurna Komnas HAM atas peristiwa yang diduga telah terjadi Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang terdiri dari anggota dan/atau staf Komnas HAM.
28. Tim Ad Hoc adalah tim yang dibentuk oleh Sidang Paripurna untuk melakukan Penyelidikan Proyustisia Pelanggaran Hak Asasi Manusia yang berat yang terdiri dari anggota dan/atau staf Komnas HAM serta unsur masyarakat.
29. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan terhadap publik dan/atau masyarakat yang dalam hal ini sebagai Pengadu Komnas HAM.

30. Sistem Pengaduan Terpadu adalah program khusus yang dimiliki oleh Komnas HAM dan diterapkan dalam kepentingan penanganan Pengaduan secara terintegrasi dan terkomputerisasi di Biro Dukungan Penegakan HAM.
31. Operator Telepon adalah petugas yang menerima telepon termasuk dari Pengadu.
32. Petugas Keamanan Komnas HAM adalah Satuan Pengamanan (Satpam) yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban umum di lingkungan Komnas HAM.
33. Konsultasi adalah komunikasi awal antara Pengadu dengan Analis Pengaduan mengenai informasi dan/atau Berkas Pengaduan serta tindak lanjut atas kasus yang dilaporkan.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Maksud dari penyusunan Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan yaitu:

- a. sebagai pedoman pelaksanaan tugas dalam hal penerimaan, pemilahan Berkas Pengaduan, dan pengelolaan arsip Pengaduan; dan
- b. untuk meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan Pengaduan sebagai bagian dari Pelayanan Publik.

#### Pasal 3

Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan bertujuan untuk meningkatkan ketertiban dan kualitas pelayanan Pengaduan serta pengelolaan arsip Pengaduan.

### BAB III RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan dalam Peraturan Komnas HAM ini meliputi prosedur kerja dalam:

- a. penerimaan Pengaduan dan pemilahan Berkas Pengaduan dilaksanakan oleh Analis Pengaduan pada Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan; dan
- b. pengelolaan arsip Pengaduan dilaksanakan oleh Arsiparis SP3 dan Arsiparis SAP.

### BAB IV PENERIMAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Waktu dan Tempat Pelayanan Pengaduan

#### Pasal 5

- (1) Pelayanan Pengaduan dilakukan setiap hari kerja yaitu Senin sampai dengan Jumat kecuali hari libur nasional.
- (2) Jam pelayanan Pengaduan adalah jam 08.30 WIB sampai dengan 12.00 WIB dan 13.00 WIB sampai dengan 15.45 WIB kecuali ditentukan lain oleh Rapat Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan.
- (3) Pelayanan Pengaduan dilakukan di ruang Pengaduan dan/atau ruangan lainnya yang telah ditetapkan sebagai ruang Pengaduan.
- (4) Ruang Pengaduan penggunaannya hanya dikhususkan untuk menerima Pengaduan dan hal-hal lainnya yang terkait dengan penanganan kasus yang akan atau sedang atau telah ditangani oleh Komnas HAM.
- (5) Dalam hal penggunaan ruang Pengaduan untuk kepentingan di luar Pengaduan atau kasus yang ditangani oleh Komnas HAM maka pihak yang akan menggunakan ruang Pengaduan harus memberitahukan

maksudnya tersebut secara tertulis kepada Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM dengan tembusan kepada Kepala Biro Umum dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sebelum waktu pelaksanaan.

- (6) Setelah menerima pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) maka Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM dapat memberikan ijin atau menolaknya dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja setelah diterimanya permohonan tersebut.
- (7) Dalam hal penggunaan ruangan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan diijinkan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) maka pihak yang mengajukan penggunaan ruang Pengaduan harus menyediakan ruangan pengganti untuk menerima Pengaduan.

## Bagian Kedua

### Jenis-Jenis Pengaduan

#### Pasal 6

- (1) Pengaduan yang disampaikan kepada Komnas HAM dapat dilakukan melalui tatap muka atau datang langsung, telepon, faksimili, surat elektronik, surat ke Komnas HAM atau Perwakilan Komnas HAM, dan Audiensi.
- (2) Selain jenis Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), jenis Pengaduan lainnya adalah Pengaduan secara proaktif yaitu:
  - a. berdasarkan Pengaduan yang diterima pada saat pembukaan Pos Pengaduan di Daerah oleh Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan;
  - b. berdasarkan inisiatif Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan yang diperoleh dari berita-berita yang ada di media massa dan/atau elektronik dan/atau Pengaduan Langsung yang diterima di lapangan yang diduga merupakan peristiwa Pelanggaran Hak Asasi Manusia; dan/atau

- c. berdasarkan penerimaan pengaduan proaktif dan/atau Pengaduan langsung yang diterima di lapangan oleh Bagian Dukungan Mediasi.

Bagian Ketiga  
Tata Tertib Pengadu

Pasal 7

- (1) Tata Tertib Pengadu:
  - a. setiap pengadu atau kelompok Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan pada waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1);
  - b. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu yang datang untuk menyampaikan Pengaduan secara langsung atau tatap muka wajib memberitahukan kedatangannya terlebih dahulu ke Petugas Keamanan Komnas HAM yang ada di Pengaduan;
  - c. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu wajib mengizinkan Petugas Keamanan Komnas HAM yang ada di ruang depan Pengaduan untuk melakukan pemeriksaan terhadap kartu identitas diri dan barang bawaan Pengadu;
  - d. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu yang akan menyampaikan Pengaduan secara Audiensi wajib menyerahkan surat permintaan atau permohonan Audiensi paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Audiensi;
  - e. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu wajib mengisi terlebih dahulu formulir pendaftaran Pengaduan yang ada pada Petugas Keamanan Komnas HAM;
  - f. dalam hal pada saat yang bersamaan datang Pengadu lebih dari 1 (satu) Pengadu atau kelompok Pengadu untuk kasus yang berbeda maka setiap Pengadu atau kelompok Pengadu wajib menunggu berdasarkan nomor urut pengaduan;

- g. dalam hal Pengaduan secara Audiensi maka yang diperbolehkan menyampaikan Pengaduan di ruang pengaduan paling banyak berjumlah 20 (dua puluh) orang, sementara lainnya menunggu di luar ruang Pengaduan;
  - h. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu yang datang ke Komnas HAM wajib mengenakan pakaian yang pantas dan sopan;
  - i. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu yang datang ke Komnas HAM dilarang menginap di Komnas HAM;
  - j. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu pada saat berada di dalam ruang Pengaduan dilarang merokok atau melakukan tindakan yang dapat mengganggu kebersihan dan kenyamanan;
  - k. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu pada saat memasuki lingkungan Komnas HAM dan/atau pada saat berada di ruang Pengaduan dilarang membawa binatang, senjata tajam, senjata api dan barang-barang lainnya yang membahayakan keselamatan manusia;
  - l. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu yang datang ke Komnas HAM dilarang melakukan hal-hal yang dapat mengganggu ketertiban dan kenyamanan Komnas HAM seperti membuat kegaduhan, merusak benda, dan asusila; dan
  - m. setiap Pengadu atau kelompok Pengadu dilarang mengucapkan atau melontarkan kata, membuat tulisan atau gambar, yang menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang lain atau bersifat suku ras & agama.
- (2) Tata tertib Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditaati oleh setiap Pengadu atau kelompok Pengadu.
- (3) Setiap pelanggaran tata tertib pengadu yang dilakukan oleh setiap Pengadu atau kelompok Pengadu akan dikenakan sanksi, yaitu:

- a. teguran atau peringatan secara lisan;
- b. tindakan tegas berupa pengusiran oleh Petugas Keamanan Komnas HAM dan/atau aparat Kepolisian; dan
- c. Pengadu atau kelompok Pengadu yang melakukan tindak pidana, dapat dilaporkan dan diproses secara pidana.

## BAB V

### TATA CARA PENERIMAAN PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Penerimaan Pengaduan Datang Langsung

##### Pasal 8

Pengadu dapat datang langsung ke kantor Komnas HAM yang beralamat di Jalan Latuharhary Nomor 4B Menteng - Jakarta Pusat 10310.

##### Pasal 9

- (1) Pengadu yang akan menyampaikan Pengaduan melapor terlebih dahulu kepada Petugas Keamanan Komnas HAM yang bertugas di ruang depan Pengaduan.
- (2) Petugas Keamanan Komnas HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selanjutnya melaksanakan tugas sebagai berikut:
  - a. meminta kartu identitas Pengadu dan memeriksa barang bawaan Pengadu;
  - b. menukar kartu identitas Pengadu dengan kartu Pengadu;
  - c. mengarahkan Pengadu untuk mengisi formulir pendaftaran Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini;
  - d. jika terdapat lebih dari satu Pengadu dalam waktu yang bersamaan, maka memberikan nomor urut Pengaduan;

- e. menyerahkan formulir Pengaduan dan melakukan koordinasi dengan Analis Pengaduan; dan
  - f. apabila Pengadu telah selesai diterima oleh Analis Pengaduan maka Pengadu menukar kembali kartu Pengadu dengan kartu identitas yang disimpan oleh Petugas Keamanan Komnas HAM.
- (3) Setelah menerima formulir Pengaduan maka Analis Pengaduan akan menemui Pengadu.
  - (4) Analis Pengaduan hanya menerima Pengaduan Langsung yang bersifat Konsultasi, Pengaduan baru pertama kali, atau kasus lanjutan yang berkas pertamanya masih berada di Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan.
  - (5) Apabila Pengaduan yang disampaikan merupakan berkas lanjutan dan/atau berkasnya telah beralih ke Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, atau Bagian Dukungan Mediasi, atau Tim Bentukan Paripurna atau Ad Hoc, maka yang menerima adalah staf dan/atau Tim yang menangani kasus tersebut.
  - (6) Ketika menerima Pengaduan Langsung, Analis Pengaduan akan menganalisa mengenai kewenangan Komnas HAM dalam menindaklanjuti Pengaduan yang disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut:
    - a. Analis Pengaduan menilai bahwa Komnas HAM memiliki kewenangan menindaklanjuti Pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu karena substansi Pengaduan yang disampaikan diduga mengandung unsur Pelanggaran Hak Asasi Manusia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi manusia maka Analis Pengaduan akan meminta Pengadu untuk membuat surat Pengaduan secara tertulis yang ditujukan Ke Komnas HAM dan dilengkapi dengan syarat kelengkapan berkas sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 90 ayat (1), (2), (3), dan (4) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; atau

- b. Analisis Pengaduan menilai bahwa Komnas HAM tidak memiliki kewenangan menindaklanjuti Pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu maka Analisis Pengaduan akan memberikan:
1. penjelasan kepada Pengadu bahwa Komnas HAM tidak berwenang menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan pada ketentuan Pasal 91 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia; dan
  2. saran untuk melaporkan kepada instansi yang lebih berwenang.
- (7) Apabila Pengaduan yang disampaikan dapat ditindaklanjuti oleh Komnas HAM dan juga telah memenuhi syarat kelengkapan berkas sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a di atas maka Analisis Pengaduan memberikan tanda terima berkas kepada Pengadu sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.
- (8) Apabila Pengaduan yang disampaikan tidak dapat ditindaklanjuti oleh Komnas HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b di atas maka Analisis Pengaduan dapat memberikan surat keterangan yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan dan Analisis Pengaduan kepada Pengadu, mengenai penolakan dan/atau saran untuk menyampaikan Pengaduan ke lembaga/instansi yang berwenang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.
- (9) Pengaduan Langsung diterima dalam hari yang sama oleh Analisis Pengaduan.

#### Pasal 10

Penyampaian Pengaduan Langsung dilakukan secara tertutup, kecuali Pengadu atau pihak yang mendapat kuasa darinya mengizinkan maka dapat dihadiri oleh pihak lain dan/atau diliput oleh media.

#### Pasal 11

Analisis Pengaduan yang menerima Pengaduan Langsung harus memasukkan data Pengaduan ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu dalam jangka waktu 15 (lima belas) menit.

#### Bagian Kedua

#### Penerimaan Pengaduan melalui Telepon

#### Pasal 12

- (1) Pengadu dapat melakukan Pengaduan melalui telepon dengan menghubungi nomor 021-3925230 pesawat 126 atau 142, dan bersifat konsultasi atau informasi perkembangan penanganan Pengaduan.
- (2) Operator Telepon yang menerima Pengaduan melalui telepon menanyakan terlebih dahulu keperluan penelepon, jika bersifat Pengaduan atau Konsultasi Pengaduan maka harus melakukan verifikasi dengan menanyakan beberapa hal sebagai berikut:
  - a. pernah mengadu ke komnas HAM sebelumnya?;  
dan/atau
  - b. sudah pernah mendapat nomor Agenda?
- (3) Setelah melakukan verifikasi dan memastikan tujuan Penelepon, maka Operator Telepon akan meneruskan dan/atau menyambungkan telepon Pengaduan ke pesawat 126 atau 142 secara langsung pada waktu yang sama.
- (4) Analisis Pengaduan akan memberikan penjelasan kepada Pengadu yang melakukan Konsultasi melalui telepon sebagai berikut:
  - a. apabila substansi Pengaduan yang disampaikan Pengadu tidak mengandung unsur Pelanggaran Hak

- Asasi Manusia dan/atau Komnas HAM tidak berwenang menangani maka Analisis Pengaduan menyarankan kepada Pengadu untuk melapor ke lembaga/instansi yang berwenang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan; atau
- b. dalam hal Pengaduan yang disampaikan oleh Pengadu diduga mengandung unsur Pelanggaran Hak Asasi Manusia, Analisis Pengaduan harus menyarankan Pengadu untuk menyerahkan Pengaduan dalam bentuk tertulis dilengkapi dengan kronologis kejadian dan bukti-bukti pendukung lainnya, selanjutnya diserahkan atau dikirimkan ke alamat Komnas HAM.

#### Pasal 13

Analisis Pengaduan yang menerima Pengaduan melalui telepon harus memasukkan data Pengaduan ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu dalam jangka waktu 15 (lima belas) menit.

#### Bagian Ketiga

#### Penerimaan Pengaduan Melalui Faksimili

#### Pasal 14

- (1) Pengadu dapat melakukan Pengaduan melalui faksimili ke nomor 021-3925227.
- (2) Petugas Persuratan yang menerima faksimili akan menyerahkannya kepada Petugas Administrasi Pengaduan.
- (3) Petugas Administrasi Pengaduan akan melakukan proses administrasi dan membagikan berkas yang diterima dari bagian persuratan kepada Analisis Pengaduan dalam waktu paling lama 1 (satu) jam kerja.

Bagian Keempat  
Penerimaan Pengaduan melalui Surat Elektronik

Pasal 15

- (1) Pengadu dapat melakukan Pengaduan melalui surat elektronik ke alamat pengaduan@komnasham.go.id.
- (2) Petugas Administrasi Pengaduan akan memeriksa surat elektronik Pengaduan.
- (3) Dalam melakukan pemeriksaan surat elektronik pengaduan, Petugas Administrasi Pengaduan akan mencetak surat elektronik tersebut untuk menjadi Berkas Pengaduan.
- (4) Petugas Administrasi Pengaduan akan melakukan proses administrasi dan menyerahkan Berkas Pengaduan yang berasal dari surat elektronik kepada Analis Pengaduan dalam waktu paling lama 1 (satu) jam kerja.

Bagian Kelima  
Penerimaan Pengaduan melalui Surat

Pasal 16

Pengadu dapat menyampaikan Pengaduan melalui surat ke alamat Kantor Komnas HAM Jl. Latuharhari No. 4B Menteng – Jakarta Pusat 10310.

Pasal 17

- (1) Penerimaan Pengaduan melalui surat terlebih dahulu akan diterima oleh Petugas Tata Usaha Persuratan.
- (2) Mekanisme penerimaan Pengaduan melalui surat diatur dalam SOP Tata Usaha Persuratan.
- (3) Penyerahan Berkas Pengaduan dari Petugas Tata Usaha Persuratan kepada Petugas Adminisrasi Pengaduan pada jam pelayanan Pengaduan dan harus disertai dengan Bukti Serah Terima Penyerahan Berkas Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

- (4) Petugas Administrasi Pengaduan melakukan proses administrasi dan menyerahkan surat Pengaduan kepada Analis Pengaduan dalam waktu paling lama 1 (satu) jam kerja.

#### Pasal 18

- (1) Dalam hal surat Pengaduan yang diantar langsung oleh Pengadu atau kuasanya pada jam kerja maka harus dirujuk langsung untuk diterima oleh Petugas Administrasi Pengaduan.
- (2) Surat Pengaduan yang diantar langsung oleh Pengadu atau kuasanya pada saat di luar jam kerja maka diterima oleh Petugas Keamanan Komnas HAM yang piket dan di hari kerja berikutnya diserahkan ke Petugas Tata Usaha Persuratan.
- (3) Petugas Keamanan Komnas HAM meminta alamat maupun nomor telepon pemberi surat.
- (4) Petugas Keamanan Komnas HAM tidak memberikan tanda terima surat.

#### Bagian Keenam

##### Penerimaan Pengaduan Melalui Audiensi

#### Pasal 19

- (1) Pengadu dapat melakukan Audiensi untuk bertemu langsung dengan Komisioner Komnas HAM dengan mengajukan permohonan paling lambat disampaikan 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Audiensi.
- (2) Petugas Administrasi Pengaduan menerima permohonan Audiensi.
- (3) Petugas Administrasi Pengaduan menyerahkan permohonan audensi kepada Analis Pengaduan pada hari yang sama.
- (4) Analis Pengaduan akan melakukan hal-hal sebagai berikut:
  - a. dalam hal permohonan Audiensi kasus baru maka Analis Pengaduan Pengaduan akan berkoordinasi

- dengan Sekretaris Komisioner terkait penjadwalan waktu dan tempat pelaksanaan Audiensi; atau
- b. dalam hal permohonan Audiensi kasus lanjutan maka Analis Pengaduan akan berkoordinasi dengan Sekretaris Komisioner dan staf yang menangani kasus tersebut terkait penjadwalan waktu dan tempat pelaksanaan Audiensi pada hari yang sama.
- (5) Koordinasi pelaksanaan Audiensi dengan Pengadu akan dilaksanakan oleh Sekretaris Komisioner yang ditunjuk oleh Komisioner.
  - (6) Sekretaris Komisioner setelah menerima permohonan Audiensi harus menginformasikan kepada Analis Pengaduan terkait waktu pelaksanaan Audiensi dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) hari kerja.
  - (7) Setelah menerima penjadwalan Audiensi, dalam hari yang sama Analis Pengaduan akan berkoordinasi dengan Staf Pemantauan dan Penyelidikan atau Staf Mediasi yang piket pada hari pelaksanaan Audiensi untuk mendampingi Komisioner menerima audiensi.

#### Pasal 20

- (1) Pada hari pelaksanaan Audiensi, Pengadu melaporkan kedatangannya kepada Petugas Keamanan Komnas HAM yang berada di ruang depan Pengaduan.
- (2) Petugas Keamanan Komnas HAM kemudian mengarahkan Pengadu untuk mengisi formulir pendaftaran Pengaduan dan meminta identitas diri dan memberikan kartu Pengadu serta memeriksa barang bawaan Pengadu.
- (3) Menyerahkan formulir pendaftaran Pengaduan ke Analis Pengaduan.

#### Pasal 21

- (1) Pelaksanaan Audiensi yang merupakan Pengaduan baru akan dihadiri oleh Pengadu dan/atau orang yang memperoleh kuasa darinya, Komisioner Komnas HAM, Analis Pengaduan, dan Staf dari Bagian Dukungan

Pemantauan dan Penyelidikan, atau Bagian Dukungan Mediasi yang sedang piket pada hari tersebut.

- (2) Pelaksanaan Audiensi yang merupakan Pengaduan lanjutan akan dihadiri oleh Pengadu dan/atau orang yang memperoleh kuasa darinya, Komisioner Komnas HAM, dan Staf dari Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, atau Bagian Dukungan Mediasi atau anggota Tim Bentukan Paripurna, atau Tim Ad Hoc yang menangani/memproses berkas tersebut.
- (3) Jumlah peserta Audiensi dari pihak Pengadu atau pihak lain yang mendapat kuasa darinya paling banyak 20 (dua puluh) orang.
- (4) Pelaksanaan Audiensi juga dapat dihadiri oleh Pimpinan Komnas HAM, Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI, Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM, Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan, dan Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan.
- (5) Apabila Audiensi dilakukan tanpa ada pemberitahuan atau permohonan terlebih dahulu maka pelaksanaan dihadiri oleh pihak-pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), jika Komisioner tidak ada maka posisinya dapat digantikan oleh Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM atau Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan.

#### Pasal 22

- (1) Pada saat pelaksanaan Audiensi Analisis Pengaduan harus menyiapkan daftar hadir sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini dan alat-alat untuk dokumentasi seperti kamera dan perekam.
- (2) Setelah pelaksanaan Audiensi Analisis Pengaduan akan membuat resume Pengaduan dalam hari yang sama sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

- (3) Absensi dan resume harus disatukan dengan Berkas Pengaduan.
- (4) Setelah Berkas Pengaduan melalui audiensi dinyatakan lengkap, maka Analis Pengaduan harus membuat dan menyerahkan tanda terima berkas kepada Pengadu.

#### Pasal 23

- (1) Penyampaian Pengaduan melalui Audiensi dilakukan secara tertutup, kecuali Pengadu atau pihak yang mendapat kuasa darinya mengizinkan maka dapat diliput oleh media.
- (2) Media yang akan meliput Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus atas undangan permintaan Pengadu atau pihak lain yang mendapat kuasa darinya.

#### Pasal 24

Analisis Pengaduan membuat catatan mengenai Pengaduan yang disampaikan melalui Audiensi ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu dalam waktu 15 (lima belas) menit.

#### Bagian Ketujuh

#### Penerimaan Pengaduan Secara Proaktif

#### Pasal 25

Pengaduan secara proaktif dapat berupa:

- a. Pengaduan yang diterima melalui kegiatan pos Pengaduan di daerah dilaksanakan oleh Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan;
- b. Pengaduan berdasarkan berita-berita yang ada di media massa yang diduga merupakan peristiwa Pelanggaran Hak Asasi Manusia, yang tata cara penerimaannya diatur sebagai berikut:
  1. penerimaan Pengaduan dilakukan oleh Staf Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan;
  2. staf Pemantauan dan Penyelidikan yang mengetahui dan/atau menemukan berita di media massa yang diduga merupakan peristiwa Pelanggaran Hak Asasi

- Manusia selanjutnya membuat risalah Pengaduan;  
dan
3. risalah Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf b selanjutnya diproses sesuai ketentuan yang telah ditetapkan dalam Prosedur Pelaksanaan Pemantauan dan Penyelidikan, kemudian diserahkan kepada Petugas Administrasi Pengaduan guna diproses lebih lanjut menjadi Berkas Pengaduan.
- c. Inisiatif Subkomisi Mediasi merupakan tindakan menyikapi permasalahan atau sengketa yang memiliki potensi terjadinya Pelanggaran Hak Asasi Manusia meskipun belum ada pihak yang mengadu, yang tata cara penerimaannya diatur sebagai berikut:
1. inisiatif mediasi berasal dari Subkomisi Mediasi; dan
  2. inisiatif mediasi yang sudah disetujui, disepakati, dan diputuskan oleh rapat Subkomisi Mediasi untuk diselesaikan secara proaktif melalui mediasi maka hasil rapat tersebut diberikan ke Analis Pengaduan guna diproses lebih lanjut menjadi Berkas Pengaduan.
- d. Berkas Pengaduan yang diterima diserahkan kepada Petugas Administrasi Pengaduan dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah kegiatan selesai dilaksanakan.

Bagian Kedelapan  
Penerimaan Pengaduan Oleh  
Perwakilan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

Pasal 26

- (1) Perwakilan Komnas HAM yang berada di daerah dapat menerima Pengaduan yang disampaikan melalui datang langsung, telepon, faksimili, surat elektronik, Audiensi, dan surat, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 24.

- (2) Prosedur penerimaan Pengaduan oleh Perwakilan Komnas HAM, mempedomani Peraturan Komnas HAM ini.
- (3) Pengaduan yang diterima oleh Perwakilan harus dicatat ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu.

## BAB VI

### PENGELOLAAN BERKAS PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Pemeriksaan Kelengkapan Berkas Pengaduan

##### Pasal 27

- (1) Pengaduan yang diterima melalui 7 (tujuh) cara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 12, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19 dan Pasal 25 harus dilengkapi Berkas Pengaduan.
- (2) Berkas Pengaduan yang diterima oleh Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan terlebih dahulu dilakukan proses administrasi oleh Petugas Administrasi Pengaduan dalam jangka waktu 1 (satu) jam kerja.

##### Pasal 28

- (1) Dalam pemeriksaan kelengkapan Berkas Pengaduan Analis Pengaduan melakukan pemeriksaan terhadap persyaratan paling rendah kelengkapan Berkas Pengaduan.
- (2) Syarat paling rendah kelengkapan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan Pasal 90 ayat (2) dan (3) Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yaitu:
  - a. disertai identitas Pengadu yang benar;
  - b. keterangan atau bukti awal yang jelas tentang materi yang diadukan; dan
  - c. surat kuasa dalam hal Pengaduan dilakukan oleh pihak lain.

- (3) Proses pemeriksaan kelengkapan berkas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di atas dilakukan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) menit.
- (4) Dalam proses pemeriksaan kelengkapan Berkas Pengaduan dilakukan pemilahan Berkas Pengaduan berupa:
  - a. Berkas Pengaduan dianggap tidak lengkap apabila tidak memenuhi persyaratan kelengkapan berkas;
  - b. Berkas Pengaduan dianggap tidak jelas apabila tidak jelas isinya baik secara fisik maupun substansinya; dan
  - c. Berkas Pengaduan dianggap lengkap apabila memenuhi persyaratan kelengkapan berkas, sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

#### Pasal 29

- (1) Penanganan terhadap Berkas Pengaduan yang tidak lengkap dilaksanakan dengan tata cara sebagai berikut:
  - a. sepanjang nomor telepon Pengadu diketahui maka Analis Pengaduan akan menghubungi Pengadu terlebih dahulu untuk meminta kelengkapan berkas; atau
  - b. apabila tidak mencantumkan nomor telepon maka Analis Pengaduan akan mengirimkan surat dengan persetujuan Komisioner untuk meminta kelengkapan Berkas Pengaduan dengan menggunakan format surat permintaan kelengkapan berkas sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.
- (2) Penanganan terhadap Berkas Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas yang jelas maka berkas akan dimasukkan ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu oleh Analis Pengaduan tanpa harus membuat surat tanggapan kepada Pengadu.

- (3) Penyusunan surat sampai dengan surat siap dikirim dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja.

#### Pasal 30

Apabila materi Pengaduan dinilai bukan Pelanggaran Hak Asasi Manusia maka Analisis Pengaduan dengan persetujuan Komisioner mengirimkan surat yang menyatakan bahwa Komnas HAM tidak dapat menindaklanjuti Pengaduan sesuai ketentuan Pasal 91 Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia dengan menggunakan format surat bukan Pelanggaran Hak Asasi Manusia sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

#### Pasal 31

- (1) Analisis Pengaduan menganalisa, memberikan klasifikasi dan melakukan pemilahan terhadap Berkas Pengaduan yang memenuhi syarat.
- (2) Terhadap Berkas Pengaduan yang belum dan/atau tidak memenuhi syarat dan/atau materi Pengaduan dinilai bukan Pelanggaran Hak Asasi Manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dan Pasal 30, Arsiparis SP3 akan melakukan Alih Media dan mengunggah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 dan Pasal 41, kemudian menyimpan berkas tersebut di Ruang Penyimpanan Arsip Pengaduan.

#### Bagian Kedua

#### Analisa dan Klasifikasi

#### Pasal 32

- (1) Berkas Pengaduan yang memenuhi syarat maka akan dianalisa dan diklasifikasi oleh Analisis Pengaduan.
- (2) Analisa Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan pada 5W+1H yaitu:

- a. *When* maksudnya kapan peristiwa yang diadakan terjadi;
  - b. *Where* maksudnya di mana peristiwa yang diadakan terjadi;
  - c. *What* maksudnya materi apa yang diadakan.
  - d. *Who* maksudnya siapa korban, pelaku dan pihak lain yang terkait;
  - e. *Why* maksudnya kenapa peristiwa terjadi; dan
  - f. *How* maksudnya bagaimana peristiwa terjadi.
- (3) Klasifikasi Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah mengklasifikasikan Berkas Pengaduan berdasarkan jenis-jenis Pelanggaran Hak Asasi Manusia sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 9 sampai dengan Pasal 66 Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, yaitu:
- a. hak untuk hidup;
  - b. hak berkeluarga dan melanjutkan keturunan;
  - c. hak mengembangkan diri;
  - d. hak memperoleh keadilan;
  - e. hak atas kebebasan pribadi;
  - f. hak atas rasa aman;
  - g. hak atas kesejahteraan;
  - h. hak turut serta dalam pemerintahan;
  - i. hak perempuan; dan
  - j. hak anak.
- (4) Klasifikasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) juga termasuk klasifikasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis.
- (5) Analisa Berkas Pengaduan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) menit.

### Pasal 33

Berkas Pengaduan yang telah dianalisa dan diklasifikasi selanjutnya akan dilakukan pemilahan.

Bagian Ketiga  
Pemilahan Berkas Pengaduan

Pasal 34

- (1) Analisis Pengaduan setelah selesai menganalisa dan mengklasifikasi Berkas Pengaduan akan melanjutkan dengan proses pencarian Berkas Pengaduan dalam Sistem Pengaduan Terpadu.
- (2) Pencarian Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk pemilahan Berkas Pengaduan.
- (3) Pemilahan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertujuan untuk:
  - a. menentukan apakah berkas tersebut merupakan Berkas Pengaduan baru atau Berkas Pengaduan lanjutan; dan
  - b. menentukan Distribusi Berkas Pengaduan ke Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, Bagian Dukungan Mediasi maupun bentukan Paripurna atau Tim Ad Hoc.
- (4) Setelah dilakukan pemilahan berkas, Analisis Pengaduan harus menandai sesuai ketentuan dalam Sistem Pengaduan Terpadu untuk membedakan antara Berkas Pengaduan baru atau Berkas Pengaduan lanjutan dan menentukan distribusinya.
- (5) Pemilahan Berkas Pengaduan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) menit.

Pasal 35

- (1) Analisis Pengaduan memberikan tanda khusus berupa kertas diposisi berwarna merah, untuk beberapa Berkas Pengaduan yang membutuhkan penanganan segera (*urgent*).
- (2) Penentuan Berkas Pengaduan yang butuh penanganan segera (*urgent*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
  - a. Pengaduan Diskriminasi Ras dan Etnis, berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2008 tentang

- Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis Jo. Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pengawasan terhadap Upaya Penghapusan Diskriminasi Ras dan Etnis;
- b. berkas tanggapan atau jawaban dari surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, dan/atau Bagian Dukungan Mediasi;
  - c. kekerasan atau konflik yang mengakibatkan jatuhnya korban jiwa maupun benda, atau diduga dapat menimbulkan jatuhnya korban jiwa/benda;
  - d. penahanan atau perampasan kemerdekaan;
  - e. penyiksaan atau tindakan kekerasan lainnya yang dilakukan oleh aparat penegak hukum;
  - f. pengusuran yang akan dilaksanakan segera dan/atau eksekusi sewenang-wenang;
  - g. sengketa perburuhan seperti pemutusan hubungan kerja yang akan dilakukan segera; dan
  - h. sengketa pertanahan yang telah atau akan menimbulkan korban jiwa atau konflik sosial yang lebih luas.
- (3) Proses penanganan berkas segera (*urgent*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dalam waktu 8 (delapan) jam kerja.

#### Bagian Keempat

#### Pemasukan Data Berkas Pengaduan

#### Pasal 36

- (1) Setelah Berkas Pengaduan dianalisa, diklasifikasi dan dipilah maka Analis Pengaduan akan memasukkan data ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu.
- (2) Setelah dilakukan pemasukan data, Analis Pengaduan mencetak lembar disposisi dan disatukan dengan Berkas Pengaduan.

- (3) Pemasukan dan pencetakan lembar disposisi Berkas Pengaduan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) menit.

#### Bagian Kelima

#### Pemeriksaan dan Validasi Berkas Pengaduan

#### Pasal 37

- (1) Pemeriksaan dan validasi Berkas Pengaduan dilakukan oleh Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan terhadap Berkas Pengaduan baru.
- (2) Ketentuan mengenai pemeriksaan dan validasi Berkas Pengaduan diatur sebagai berikut:
  - a. Analisis Pengaduan dalam jangka waktu 8 (delapan) jam kerja setelah memasukkan data dalam Sistem Pengaduan Terpadu dan mencetak lembar disposisi menyerahkan Berkas Pengaduan kepada Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan guna dilakukan pemeriksaan ulang dan validasi;
  - b. apabila dalam pemeriksaan ulang oleh Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan ditemukan adanya kesalahan dalam analisa atau klasifikasi maupun pemilahan oleh Analisis Pengaduan maka Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan akan mengoreksi dan memberikan catatan atau petunjuk perbaikan;
  - c. Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan Dan Pemilahan Pengaduan akan melakukan pemeriksaan Berkas Pengaduan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) menit sampai dengan 5 (lima) jam kerja;
  - d. jika ada kesalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Analisis Pengaduan harus segera melakukan perbaikan sesuai catatan atau petunjuk dari Kepala

- Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan pada hari yang sama kemudian diserahkan kembali kepada Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan untuk dikoreksi dan divalidasi kembali; dan
- e. Berkas Pengaduan yang telah diperiksa dan tidak ditemukan adanya kesalahan, diserahkan kepada Arsiparis SP3 untuk diproses lebih lanjut.
- (3) apabila Berkas Pengaduan merupakan pengaduan lanjutan, maka Analis Pengaduan Langsung menyerahkan Berkas Pengaduan tersebut kepada Arsiparis SP3 dalam jangka waktu 8 (delapan) jam kerja.

#### Bagian Keenam Pengadministrasian Lanjutan Berkas Pengaduan

##### Pasal 38

Berkas Pengaduan yang telah melewati tahap pemeriksaan kelengkapan, analisa, pemilahan oleh Analis Pengaduan dan pemeriksaan ulang serta persetujuan dari Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan atau Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan selanjutnya diserahkan kepada Petugas Administrasi Pengaduan untuk diserahkan ke Arsiparis SP3 guna dikelola lebih lanjut.

#### BAB VII

#### ALIH MEDIA, UNGGAH DAN DISTRIBUSI PENGADUAN

##### Bagian Kesatu Alih Media Berkas Pengaduan

##### Pasal 39

- Penanganan Alih Media Berkas Pengaduan pada Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan diatur sebagai berikut:
- a. Arsiparis SP3 setelah menerima Berkas Pengaduan dari Petugas Administrasi Pengaduan segera melakukan Alih

- Media Berkas Pengaduan, dalam jangka waktu 8 (delapan) jam kerja;
- b. Alih Media Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    1. jenis dokumen tercetak; dan/atau
    2. jenis dokumen audio-video.
  - c. Dalam melakukan Alih Media jenis dokumen tercetak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a Arsiparis SP3 melakukan tugas berupa:
    1. pemeriksaan ulang kelengkapan media dokumen tercetak dalam jangka waktu antara 3 (tiga) sampai dengan 10 (sepuluh) menit;
    2. membuat rekapitulasi data yang akan dialihmediakan dalam jangka waktu antara 3 (tiga) sampai dengan 10 (sepuluh) menit; dan
    3. menyiapkan (membersihkan, melepas, menyusun dan merapikan berkas kembali) dan melakukan Alih Media Berkas Pengaduan dalam jangka waktu antara 4 (empat) sampai dengan 60 (enam puluh) menit.
  - d. Dalam melakukan Alih Media jenis dokumen audio-video sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b Arsiparis SP3 melakukan tugas berupa:
    1. pemeriksaan ulang kelengkapan dan jenis media audio-video yang akan dialihmediakan, dalam jangka waktu antara 4 (empat) sampai dengan 10 (sepuluh) menit; dan
    2. menyiapkan dan melakukan Alih Media dalam jangka waktu antara 6 (enam) sampai dengan 120 (seratus duapuluh) menit.

#### Bagian Kedua

#### Alih Media Tim Bentukan dan Tim Ad hoc

#### Pasal 40

- (1) Alih Media terhadap berkas yang dihasilkan oleh Tim Bentukan dan Ad hoc dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pasal 39.

- (2) Dalam melakukan Alih Media dokumen khusus Arsiparis SP3 melakukan tugas berupa:
- a. pemeriksaan ulang kelengkapan media khusus yang akan dialih media;
  - b. menentukan metode Alih Media yang akan digunakan dalam pengalihmediaan;
  - c. membuat rekapitulasi data yang akan dialihmediakan;
  - d. inventarisasi media, yang mencakup data:
    1. jenis dokumen;
    2. judul dokumen;
    3. deskripsi singkat tentang dokumen;
    4. jumlah Dokumen; dan
    5. keterangan tambahan dokumen.
  - e. mempersiapkan media yang akan dialihmediakan;
  - f. melakukan Alih Media dengan alat Alih Media yang relevan untuk media khusus;
  - g. mencetak label judul dokumen dan nomor registrasi dokumen;
  - h. menyusun dan merapikan kembali jenis media yang telah dialihmediakan; dan
  - i. Arsiparis SP3 dalam melakukan Alih Media dokumen media khusus, memerlukan waktu paling lama 45 (empat puluh lima) menit.

### Bagian Ketiga

#### Unggah Berkas Pengaduan

##### Pasal 41

Proses mengunggah berkas ke dalam Sistem Pengaduan Terpadu dilakukan oleh Arsiparis SP3 dalam jangka waktu 10 (sepuluh) sampai dengan 30 (tiga puluh) menit

Bagian Keempat  
Distribusi Berkas Pengaduan

Pasal 42

- (1) Petugas Administrasi Pengaduan mendistribusikan Berkas Pengaduan baru ke Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) jam kerja.
- (2) Untuk berkas segera (*urgent*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35, baik berkas baru atau berkas lanjutan, Petugas Administrasi Pengaduan akan langsung mendistribusikan ke Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, Bagian Dukungan Mediasi maupun Tim Bentukan Paripurna atau Ad Hoc, dengan jangka waktu paling lama 1 (satu) jam kerja.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai proses Distribusi Berkas Pengaduan, dilaksanakan sesuai dengan SOP Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, Bagian Dukungan Mediasi, termasuk ketentuan mengenai Pro Yustisia/ Bentukan Paripurna.
- (4) Distribusi Berkas Pengaduan harus dilengkapi dengan Bukti Serah Terima Distribusi berkas dengan menggunakan format bukti serah terima Distribusi berkas sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

BAB VIII

PERMINTAAN DATA PENGADUAN

Pasal 43

- (1) Setiap orang yang berkepentingan dengan data Pengaduan dapat memintanya ke Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan.
- (2) Permintaan data Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diajukan dalam bentuk tertulis dan

ditujukan kepada Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM dengan tembusan kepada Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan.

- (3) Data yang menyangkut identitas dan alamat lengkap korban dirahasiakan dan tidak dimasukkan dalam data Pengaduan yang diminta, dalam rangka menjaga keamanan korban.

## BAB IX

### PENGOLAHAN BERKAS PENGADUAN

#### Bagian Kesatu

#### Penerimaan Berkas Aduan di Subbagian Arsip Pengaduan

#### Pasal 44

- (1) Subbagian Arsip Pengaduan, yang selanjutnya disingkat SAP, menerima Berkas Pengaduan untuk selanjutnya dikelola dan disimpan.
- (2) Berkas yang diterima oleh SAP meliputi:
  - a. Berkas Pengaduan yang telah ditangani oleh Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi; dan
  - b. Berkas Pengaduan dari SP3 yaitu berkas dari Tim Ad Hoc dan Tim Bentukan Paripurna Komnas HAM, berkas dari Sidang Paripurna tanpa ada Pengaduan, dan berkas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dan Pasal 30 buku kedua.
- (3) Semua berkas diolah menggunakan aplikasi kearsipan.
- (4) SAP hanya menerima Surat Rekomendasi yang dikeluarkan oleh Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi.

Bagian Kedua  
Penggabungan Berkas Pengaduan

Pasal 45

- (1) Arsiparis melakukan penggabungan terhadap Berkas Pengaduan yang merupakan Berkas Pengaduan lanjutan yang telah diterima dari Petugas Administrasi Pengaduan.
- (2) Penggabungan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tugas:
  - a. melakukan pemeriksaan data Berkas Pengaduan sebelumnya, yaitu Nomor Agenda, Nomor Rekomendasi Pemantauan atau Mediasi, Nama Pengadu, pada Sistem Pengaduan Terpadu;
  - b. menyatukan berkas yang disimpan dengan berkas yang baru diterima sesuai dengan informasi pada lembar disposisi;
  - c. mengecek letak penyimpanan Berkas Pengaduan sebelumnya melalui sistem; dan
  - d. mengambil dan menyatukan Berkas Pengaduan sebelumnya dari tempat penyimpanan.
- (3) Arsiparis membuat rekapitulasi daftar berkas yang telah digabungkan.
- (4) Arsiparis menyerahkan berkas yang telah digabungkan ke Bagian Dukungan Pemantuan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi atau Tim yang dibentuk Komnas HAM dengan disertai daftar berkas yang diserahkan dan tanda bukti penerimaan dengan menggunakan format surat sebagaimana tercantum dalam Lampiran X yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.
- (5) Arsiparis melakukan penggabungan Berkas Pengaduan, dalam jangka waktu paling lama 7,5 (tujuh koma lima) jam kerja.

Bagian Ketiga  
Distribusi Berkas Pengaduan Lanjutan

Pasal 46

- (1) Arsiparis mendistribusikan Berkas Pengaduan yang merupakan kasus lanjutan ke Bagian Dukungan Pemantuan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi maupun Tim Ad Hoc atau Tim Bentukan Paripurna, dalam jangka waktu 3 (tiga) jam kerja.
- (2) Distribusi Berkas Pengaduan harus dilengkapi dengan surat serah terima Distribusi berkas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (4), dengan menggunakan format surat serah terima Distribusi berkas yang paling sedikit memuat informasi:
  - a. nomor Agenda Sebelumnya;
  - b. nomor Agenda Baru;
  - c. nama Pengadu;
  - d. nama Penerima berkas;
  - e. nama yang menyerahkan; dan
  - f. tanggal Distribusi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai proses Distribusi Berkas Pengaduan diatur dalam SOP Bagian Dukungan Pemantauan dan Penyelidikan, Bagian Dukungan Mediasi, Tim Ad Hoc, dan Tim Bentukan Paripurna.

BAB X  
PENGELOLAAN ARSIP PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Penanganan Substansi Berkas Pengaduan

Pasal 47

Ketentuan lebih lanjut mengenai proses penanganan Berkas Pengaduan, diatur dalam Standar Operasional Prosedur di Bagian Dukungan Pemantuan dan Penyelidikan dan Bagian Dukungan Mediasi, Tim Ad Hoc, dan Tim Bentukan Paripurna.

Bagian Kedua  
Pemutakhiran Data Arsip Pengaduan

Pasal 48

- (1) Arsiparis melakukan pemutakhiran informasi Berkas Pengaduan, berkas hasil Penyelidikan Tim Ad Hoc dan berkas hasil Penyelidikan Tim Bentukan Sidang Paripurna Komnas HAM menggunakan aplikasi kearsipan.
- (2) Pemutakhiran informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. memasukkan data sesuai dengan kolom-kolom data yang ada dalam aplikasi kearsipan;
  - b. menentukan istilah yang sesuai untuk ditetapkan sebagai akses informasi;
  - c. menentukan Tajuk Subjek informasi arsip Pengaduan;
  - d. melaksanakan penyeleksian informasi terfokus;
  - e. melaksanakan pengindeksan arsip pandang dengar (citra bergerak, gambar statistik, dan rekaman suara);
  - f. melaksanakan kodefikasi informasi; dan
  - g. mengedit arsip pandang dengar dalam rangka Akuisisi Informasi.

Bagian Ketiga  
Penyimpanan Arsip Pengaduan

Pasal 49

- (1) Arsiparis melakukan penyimpanan Berkas Pengaduan, berkas hasil Penyelidikan Tim Bentukan Paripurna dan berkas hasil Penyelidikan Tim Ad Hoc Komnas HAM ke tempat penyimpanan yang telah disediakan.
- (2) Penyimpanan Berkas Pengaduan, berkas hasil Penyelidikan Tim Bentukan Paripurna dan berkas hasil Penyelidikan Tim Ad Hoc sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Arsiparis Pengaduan melakukan pemeriksaan pada fisik berkas;
- b. Arsiparis Pengaduan melakukan pemeriksaan pada aplikasi kearsipan;
- c. Arsiparis Pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan Berkas Pengaduan; dan
- d. Arsiparis Pengaduan melakukan penyimpanan berkas ke tempat penyimpanan berdasarkan kode penyimpanan.

Bagian Keempat  
Pemeliharaan Arsip Pengaduan

Pasal 50

- (1) Guna menjamin pelestarian dan penyediaan kembali arsip secara utuh, Arsiparis harus melakukan pemeliharaan arsip Pengaduan yang disimpan.
- (2) Pemeliharaan arsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. mengontrol ruang penyimpanan, alat penyimpanan dan sarana pendukung penyimpanan arsip Pengaduan dan juga berkas-berkas yang disimpan secara berkala;
  - b. membuat laporan evaluasi terhadap upaya perawatan arsip Pengaduan tersebut;
  - c. melakukan kegiatan perawatan arsip dengan metode/cara tertentu; dan
  - d. melakukan penghitungan berkas tersimpan (stock opname) guna menjamin ketersediaan dan temu kembali arsip sesuai dengan metode yang berlaku.
- (3) Arsiparis dalam melakukan upaya pemeliharaan arsip, sesuai dengan standar Arsip Nasional Republik Indonesia.

BAB XI  
LAYANAN INFORMASI ARSIP PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Pelayanan Peminjaman Arsip Pengaduan

Pasal 51

- (1) Pelayanan peminjaman arsip Pengaduan diselenggarakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam bidang kearsipan.
- (2) Layanan peminjaman arsip Pengaduan hanya untuk keperluan internal Komnas HAM dan tidak dapat diserahkan kepada pihak luar.
- (3) Pihak yang dapat meminjam arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
  - a. Komisioner Komnas HAM;
  - b. pemangku jabatan di lingkungan Biro Dukungan Penegakan HAM, yang sedang melaksanakan tugas jabatan; dan
  - c. pihak lain yang mendapat izin dari Ketua Komnas HAM.
- (4) Arsiparis menerima pernyataan permintaan peminjaman dari pihak yang akan meminjam arsip Pengaduan.
- (5) Arsiparis melakukan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3), meliputi:
  - a. melakukan Penelusuran data melalui aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu untuk mengetahui Nomor Panggil Berkas Pengaduan dan Status Peminjaman Berkas;
  - b. menyiapkan dan mengisi Formulir Peminjaman sesuai data pada aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu dengan menggunakan format formulir peminjaman berkas sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini, yang paling sedikit memuat:

1. tanggal peminjaman;
  2. nomor peminjaman;
  3. nama peminjam;
  4. informasi berkas yang dipinjam;
  5. nama Arsiparis yang melayani; dan
  6. tanggal kembali;
- c. meneruskan Formulir Peminjaman kepada Kepala Subbagian Arsip Pengaduan Arsip Pengaduan untuk mendapat persetujuan;
  - d. menyerahkan berkas kepada peminjam dan memperbaharui data status peminjaman berkas pada aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu; dan
  - e. meminta tanda tangan kepada peminjam pada lembar formulir peminjaman sebagai bukti bahwa berkas sudah diserahterimakan.
- (6) Kepala Subbagian Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf c, melakukan:
- a. pemeriksaan permintaan peminjaman arsip Pengaduan;
  - b. memberikan persetujuan peminjaman arsip Pengaduan; dan
  - c. meneruskan permintaan peminjaman Berkas Pengaduan kepada Arsiparis.
- (7) Batas waktu peminjaman dibatasi selama 3 (tiga) bulan terhitung setelah formulir peminjaman ditandatangani.
- (8) Perpanjangan waktu peminjaman dibatasi selama 1 bulan dan dapat dilakukan paling banyak 3 (tiga) kali perpanjangan.
- (9) Arsiparis dapat meminta kembali Berkas Pengaduan setelah habis masa peminjaman.

Bagian Kedua  
Pelayanan Pengembalian Arsip Pengaduan

Pasal 52

- (1) Layanan pengembalian arsip Pengaduan dilakukan oleh Arsiparis.
- (2) Peminjam arsip Pengaduan mengembalikan arsip yang disimpan dalam keadaan lengkap dan baik.
- (3) Dalam hal pengembalian arsip Pengaduan yang dipinjam, peminjam harus melampirkan formulir peminjaman Berkas Pengaduan kepada Arsiparis.
- (4) Arsiparis melakukan tugas layanan pengembalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. menerima dan memeriksa kondisi Berkas Pengaduan yang dikembalikan;
  - b. jika berkas yang dikembalikan tidak sesuai dengan kondisi pada saat dipinjam, maka peminjam harus membuat surat pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh atasan yang bersangkutan;
  - c. memperbaharui Status Peminjaman pada aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu; dan
  - d. menyimpan kembali Berkas Pengaduan pada lemari penyimpanan sesuai dengan kode penyimpanan.
- (5) Arsiparis dalam hal menerima berkas yang tidak lengkap, yaitu arsip yang tercecer, lembar disposisi dan materi aduan terlepas dan keadaan lain yang menyebabkan informasi yang ada di dalam berkas tidak terbaca (terkena tumpahan air, dicoret-coret dan lain-lain) maka Arsiparis membuat surat keterangan khusus dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran XII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

Bagian Ketiga  
Pelayanan Permintaan Informasi Arsip Pengaduan

Pasal 53

- (1) Layanan permintaan informasi arsip Pengaduan dilakukan oleh Arsiparis Pengaduan dan pihak-pihak yang hendak meminta Arsip Pengaduan, harus menyampaikan permohonan secara tertulis.
- (2) Arsip Pengaduan yang dapat dimintakan informasinya adalah arsip-arsip hasil Tim *Ad Hoc* dan hasil Tim Bentukan Sidang Paripurna yang sudah dapat dipublikasikan sesuai keputusan sidang paripurna.
- (3) Para Pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Komisioner Komnas HAM;
  - b. pejabat Komnas HAM atas persetujuan dari Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM; dan
  - c. pihak luar atas persetujuan dari pimpinan Komnas HAM.
- (4) Arsiparis melayani permintaan arsip Pengaduan meliputi:
  - a. melakukan wawancara awal kepada pihak yang hendak meminta berkas;
  - b. melakukan penelusuran informasi;
  - c. memeriksa berkas yang diminta dan memberikan penilaian terhadap arsip tersebut dan melaporkan kepada Kepala Subbagian Arsip Pengaduan;
  - d. Arsiparis menyiapkan formulir permintaan berkas dan memperbaharui data pada aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu dengan menggunakan format surat sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini; dan
  - e. Arsiparis menyerahkan berkas kepada pengguna serta meminta tanda tangannya sebagai bukti bahwa arsip sudah diserahkan.
- (5) Arsiparis menindaklanjuti setiap permintaan arsip Pengaduan jika surat permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), telah mendapat disposisi yang

ditandatangani oleh Ketua Komnas HAM, Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM, Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan dan Kepala Subbagian Arsip Pengaduan.

- (6) Arsip Pengaduan yang diserahterimakan merupakan berkas salinan yang telah tercatat dan dibubuhi stempel.
- (7) Arsip Pengaduan yang diserahterimakan juga dapat berbentuk salinan lunak (*softcopy*) dalam *format PDF* yang telah direkam dalam bentuk Cakram Padat (*Compact Disk/CD*) yang berisi data.

#### Bagian Keempat Pengawasan Arsip

##### Pasal 54

- (1) Pengawasan Arsip dilakukan untuk mengontrol arsip Pengaduan yang dipinjam, sehingga terjamin ketersediaan arsip yang dimiliki Komnas HAM.
- (2) Pengawasan arsip dilakukan oleh Arsiparis setelah sebelumnya melapor kepada dan mendapat tugas dari Kepala Subbagian Arsip Pengaduan.
- (3) Arsiparis melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dengan cara :
  - a. membuat daftar peminjaman arsip yang sudah melewati masa jatuh tempo, paling sedikit memuat informasi:
    1. nomor peminjaman;
    2. batas waktu peminjaman yang melewati batas;
    3. judul arsip; dan
    4. peminjam.
  - b. menyampaikan daftar pengawasan arsip tersebut kepada Kepala Subbagian Arsip Pengaduan untuk mendapatkan persetujuan/disposisi dengan menggunakan format surat sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini;

- c. meminta keterangan kepada peminjam arsip untuk mengembalikan arsip yang belum dikembalikan;
  - d. dalam hal permintaan keterangan sebagaimana dimaksud dalam huruf c tidak ditanggapi atau tidak diindahkan maka Kepala Subbagian arsip Pengaduan menyampaikan surat kepada atasan peminjam;
  - e. menerima arsip dari peminjam dan memperbaharui data peminjaman;
  - f. meminta kembali berkas yang dipinjam sesuai dengan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52; dan
  - g. menyimpan kembali arsip yang dikembalikan pada lemari penyimpanan sesuai dengan kode penyimpanan.
- (4) Pejabat yang menerima surat klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d, harus membalas dan menyampaikan alasannya.

#### Bagian Kelima

#### Akuisisi Informasi Arsip

#### Pasal 55

- (1) Arsiparis melakukan pengelolaan terhadap arsip-arsip hasil akuisisi.
- (2) Arsiparis mengadakan jejaringan informasi dengan instansi lain dalam rangka kegiatan Akuisisi Informasi arsip.
- (3) Biaya-biaya yang timbul akibat kegiatan ini dibebankan ke dalam Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Komnas HAM.

BAB XII  
KEAMANAN INFORMASI DAN AKSES INFORMASI ARSIP  
PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Akses Informasi Arsip Pengaduan

Pasal 56

- (1) Komnas HAM dalam rangka memberikan jaminan kepada setiap orang untuk memperoleh hak atas informasi melakukan pelayanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Nomor 001/PER.KH/VII/2012 tentang Pelayanan Informasi Publik pada Komisi Nasional Hak Asasi Manusia.
- (2) Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan memperhatikan aspek keamanan informasi dan akses informasi.

Bagian Kedua  
Keamanan Informasi Arsip Pengaduan

Pasal 57

- (1) Subbagian Arsip Pengaduan menjamin keamanan informasi berdasarkan norma, standar, prosedur, dan kriteria pelayanan yang ditetapkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia serta menyediakan fasilitas sesuai dengan Peraturan Komnas HAM.
- (2) Keamanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari kelompok informasi publik dan jenis informasi publik sebagaimana terdapat pada tabel standar keamanan informasi dalam Lampiran XV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Komnas HAM ini.

BAB XIII  
PENYUSUTAN ARSIP PENGADUAN

Bagian Kesatu  
Retensi Arsip Pengaduan

Pasal 58

- (1) Penyusutan Arsip dilakukan oleh Arsiparis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Arsiparis melakukan retensi arsip dengan menggunakan pedoman SOP Retensi Arsip Komnas HAM.
- (3) Terhadap arsip yang mempunyai nilai guna sekunder (arsip statis) proses penyerahan kepada lembaga kearsipan dilakukan oleh unit kearsipan Komnas HAM.
- (4) Arsiparis melakukan retensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:
  - a. menyeleksi dan memeriksa Arsip yang telah masuk masa inaktif dengan menggunakan pedoman Jadwal Retensi Arsip Komnas HAM;
  - b. melakukan pengecekan informasi pada aplikasi kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu;
  - c. menyiapkan daftar retensi arsip yang masuk masa retensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. melakukan penataan fisik arsip sesuai daftar retensi arsip;
  - e. menyiapkan Berita acara serah terima pemindahan arsip kepada unit kearsipan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - f. memeriksa ulang kegiatan pada huruf a sampai dengan d;
  - g. mengemas arsip yang akan disusutkan untuk dilakukan serah terima;
  - h. menyerahterimakan fisik arsip yang telah dikemas kepada Unit Kearsipan Komnas HAM disertai dengan penandatanganan Berita Acara Pemindahan Arsip; dan

- i. membuat laporan kepada Kepala Subbagian Arsip Pengaduan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai proses Penyusutan Arsip disesuaikan dengan ketentuan pengelolaan arsip di Komnas HAM sebagaimana tercantum dalam Manual Kearsipan Komnas HAM.

## BAB XIV PELAPORAN

### Bagian Kesatu Laporan Kinerja

#### Pasal 59

- (1) Setiap pemangku jabatan dalam Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan membuat laporan kinerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Komisioner Komnas HAM, Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM, Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan, Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan, dan Kepala Subbagian Arsip Pengaduan setiap saat dapat melihat laporan kinerja dari masing-masing pengembalian tugas pelayanan Pengaduan melalui Sistem Pengaduan Terpadu.

### Bagian Kedua Laporan Kasus

#### Pasal 60

- (1) Kepala Biro Dukungan Penegakan HAM dan Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan setiap saat dapat melihat laporan kasus yang diterima oleh Pelayanan Pengaduan Komnas HAM di dalam Sistem Pengaduan Terpadu.
- (2) Kepala Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan setiap saat dapat melihat laporan kasus yang diterima oleh Subbagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan di

dalam Sistem Pengaduan Terpadu.

- (3) Kepala Subbagian Arsip Pengaduan setiap saat dapat melihat laporan Berkas Pengaduan yang dikelola oleh Subbagian Arsip Pengaduan di dalam Aplikasi Kearsipan dan Sistem Pengaduan Terpadu.

## BAB XV

### KODE ETIK PELAYANAN PENGADUAN

#### Pasal 61

- (1) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM wajib bersikap disiplin, percaya diri, tanggung jawab, dan profesional dalam menjalankan tugas.
- (2) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM harus selalu peka dan tanggap dalam tugas, mengemban kemampuan dirinya, menilai mutu kerja, penuh kearifan dan efisiensi serta menempatkan kepentingan tugas secara wajar di atas kepentingan pribadinya.
- (3) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM wajib memupuk rasa persatuan, kesatuan dan kebersamaan serta kesetiakawanan dalam lingkungan tugasnya maupun dalam lingkungan masyarakat.
- (4) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM harus selalu siap sedia dan sanggup menghadapi setiap kemungkinan dalam tugasnya.
- (5) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM wajib bersikap imparisial dan profesional dalam menjalankan tugasnya.
- (6) Pada saat menjalankan tugas pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM dilarang menerima dan/atau meminta imbalan berupa uang dan/atau barang maupun fasilitas dari Pengadu atau pihak lain yang mendapat kuasa.
- (7) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM dilarang untuk mengeluarkan pernyataan yang sifatnya atau akibatnya merupakan pelecehan seksual dan/atau suku, agama, ras dan antargolongan.

- (8) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM dilarang memberikan pelayan pengaduan di mana dirinya memiliki *conflict of interest*.
- (9) Pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM dilarang untuk menjanjikan penyelesaian Pengaduan yang diterimanya.

#### Pasal 62

- (1) Dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan Pengaduan, staf Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan dan pihak lain yang terkait terikat pada ketentuan kode etik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1.
- (2) Kode etik pelayanan Pengaduan juga menjadi pedoman bagi pengemban tugas pelayanan Pengaduan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelanggaran terhadap kode etik pelayanan Pengaduan oleh pengemban tugas pelayanan Pengaduan Komnas HAM disampaikan dalam Sidang Paripurna Komnas HAM.

### BAB XVI

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 63

Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan ini dapat diubah berdasarkan keputusan Sidang Paripurna.

### BAB XVII

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 64

Peraturan Komnas HAM ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Komnas HAM ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 2 Maret 2016

KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

NUR KHOLIS

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 November 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

LAMPIRAN I  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Pendaftaran Konsultasi Pengaduan**



**FORMULIR PENDAFTARAN KONSULTASI PENGADUAN  
 KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA RI  
 Sub Bagian Penerimaan dan Pemilahan Pengaduan**

Nama : .....  
 Alamat : .....  
 No. Telp/HP : .....  
 Keperluan : a. Menanyakan Tindak Lanjut Pengaduan Agenda : .....  
 b. Menyampaikan pengaduan mengenai : .....  
 .....

Tanpa/Dengan janji dengan Komisioner/staf a.n : .....

Respon (*diisi petugas*) :

**Jakarta, tt/bb/thn**

( Pengadu )

LAMPIRAN II  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Tanda Terima Berkas Pengaduan**



**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA**

**TANDA TERIMA BERKAS**

Surat Dari : .....  
: .....  
Tanggal Surat : .....  
Nomor Surat : .....  
Perihal : .....  
Tujuan : Komnas HAM RI ( L / T )  
No. Agenda : .....  
Bagian : Sub Bagian Penerimaan Dan Pemilahan Pengaduan  
Telp Ext / Up : 021 – 392 5230 Ext : 126

*(Coret yang tidak perlu)*

Jakarta, tt/bb/thn  
Penerima

(.....diisi oleh Analis Pengaduan.....)

LAMPIRAN III  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Surat Keterangan**



**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Latuharhary No. 4B Menteng Jakarta Pusat 10310, Telp.6221-3925230 Fax. 6221-3925227 Website [www.komnasham.co.id](http://www.komnasham.co.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: nomor/Sket/KH/bulan/tahun

Dengan ini menerangkan bahwa pada hari (hari), tanggal (tanggal), bulan (bulan), tahun (tahun), Komnas HAM menerangkan bahwa:

Nama :  
Tempat Tanggal Lahir :  
Jenis Kelamin :  
Alamat :

Datang ke Komnas HAM guna mengadukan (ringkasan pengaduan)

Mengingat bahwa peristiwa yang dialami oleh Sdr. (nama korban) merupakan (cantumkan kategori dan ringkasan peristiwa), maka berdasarkan ketentuan Pasal 91 ayat (1) huruf d UU No. 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, kami menyarankan kepada pengadu untuk (saran)

Demikian surat keterangan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bagian Dukungan Pelayanan Pengaduan

Analisis Pengaduan

Rima P. Salim

(Nama Analisis)

LAMPIRAN IV  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Bukti Serah Terima Penyerahan Surat dari Bagian Persuratan Biro Umum**

Hari/Tanggal :

JUMLAH	PERINCIAN		KETERANGAN
	SURAT	FAKSIMILI	

Yang Menyerahkan,

Yang Menerima,

(\*.....)

(\*\*.....)

\* : (diisi oleh Petugas Persuratan)

\*\* : (diisi oleh Analis Pengaduan)

LAMPIRAN V  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Daftar Hadir Penerimaan Pengaduan Secara Audiensi**



**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA**

**DAFTAR HADIR**

Kegiatan : .....  
 : .....  
 Tanggal : .....  
 Diterima : 1. ....  
 : 2. ....  
 : 3. ....  
 : 4. ....

No	Nama	Instansi	No. Telp / HP	Tanda Tangan

LAMPIRAN VI  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Resume Audiensi Pengaduan**

**JUDUL**

**I. Pelaksanaan**

1. Hari/ Tanggal :
2. Tempat :
3. Hadir : (Daftar hadir terlampir)  
Pengadu :  
Komnas HAM :

**II. Permasalahan**

**III. Tuntutan Pengadu**

**IV. Tanggapan Komnas HAM**

Demikian resume pengaduan ini dibuat.  
Dibuat oleh, pada tanggal tt/bb/thn

(Analisis Pengaduan)

LAMPIRAN VII  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Surat Permintaan Kelengkapan Berkas**



**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Lathuhary No. 4B Menteng Jakarta Pusat 10310, Telp.6221-3925230 Fax. 6221-3925227 Website : [www.komnasham.go.id](http://www.komnasham.go.id)

Jakarta, tt/bb/thn

Nomor : nomor/SPP/bulan/tahun  
Lampiran : 1 berkas  
Sifat : Biasa  
Perihal : Kelengkapan berkas

Kepada Yth.  
**YANG DITUJU**  
Alamat lengkap

Pada (tanggal penerimaan pengaduan) Komnas HAM menerima pengaduan Saudara melalui surat nomor (sesuai nomor surat yang diterima) tertanggal (tanggal surat pengaduan) perihal (sesuai perihal surat pengaduan)

Di dalam surat tersebut dijelaskan bahwa (ringkasan pengaduan).

Kami telah memahami isi surat Saudara, namun pengaduan yang Saudara sampaikan belum dilengkapi dengan dokumen yang dibutuhkan sebagai kelengkapan pengaduan Saudara kepada Komnas HAM. Maka berdasarkan Pasal 90 UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, kami minta Saudara segera mengirimkan kelengkapan sebagaimana yang dimaksud di bawah ini:

1. Pengaduan yang ditujukan kepada Komnas HAM
2. Kronologis peristiwa
3. Fotokopi identitas diri
4. Fotokopi surat kuasa (apabila merupakan pendamping korban)
5. Fotokopi dokumen yang mendukung pengaduan
6. Foto yang mendukung pengaduan

Untuk mempermudah kami menelusuri berkas awal pengaduan Saudara maka kami minta Saudara menyebutkan nomor surat kami ini dan nomor agenda berkas yaitu (nomor agenda)

Demikian kami sampaikan dan terima kasih atas kerjasamanya dalam penegakan HAM di Republik ini.

**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
KOMISIONER**

**(Nama Komisioner)**

Tembusan Kepada Yth.:

1. Ketua Komnas HAM
2. Kabiro Adm. Penegakan HAM Komnas HAM
3. Arsip

*Inisial nama penulis draft surat dan no agenda*

LAMPIRAN VIII  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Surat Bukan Pelanggaran HAM**



**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA**

Jl. Latuharhary No. 4B Menteng Jakarta Pusat 10310, Telp.6221-3925230 Fax. 6221-3925227 Website :  
[www.komnasham.go.id](http://www.komnasham.go.id)

---

Jakarta, tt/bb/thn

Nomor : nomor/SPP/bulan/tahun  
Lampiran : 1 berkas  
Sifat : Biasa  
Perihal : Bukan Pelanggaran HAM

Kepada Yth.  
**YANG DITUJU**  
Alamat lengkap

Pada (tanggal penerimaan pengaduan) Komnas HAM menerima pengaduan Saudara melalui surat nomor (sesuai nomor surat yang diterima) tertanggal (tanggal surat pengaduan) perihal (sesuai perihal surat pengaduan)

Di dalam surat tersebut dijelaskan bahwa (ringkasan pengaduan).

Kami telah memahami isi surat Saudara, namun menurut pendapat kami bahwa pengaduan Saudara belum termasuk dalam kategori pelanggaran HAM sebagaimana yang diatur dalam UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Oleh karena itu kami menyarankan agar Saudara (sesuai dengan permasalahan yang disampaikan)

Demikian kami sampaikan dan terima kasih atas kerjasamanya dalam penegakan HAM di Republik ini.

**KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
Komisioner**

**(Nama Komisioner)**

Tembusan Kepada Yth.:

1. Ketua Komnas HAM
2. Kabiro Adm. Penegakan HAM Komnas HAM
3. Arsip

*Inisial nama penulis draft surat dan no agenda*



LAMPIRAN X  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Rekapitulasi Penggabungan Berkas**

<b>FORMULIR PENGABUNGAN BERKAS SUBBAG ARSIP PENGADUAN TAHUN (<i>Diisi tahun</i>)</b>							
No.	No.Reg	No. Agenda	Nama Pengadu	No.Rek/Agenda Penggabungan	Tgl. Penggabungan	Subkom	Ket
<i>Diisi nomor urut</i>	<i>Diisi Nomor registasi</i>	<i>Diisi agenda</i>	<i>Diisi nama pengadu</i>	<i>Diisi agenda sebelumnya</i>	<i>Diisi tanggal penggabungan</i>	<i>Diisi Bagian yang akan menangani kasus</i>	
						PMT/MED	
						PMT/MED	
						PMT/MED	
						PMT/MED	
						PMT/MED	
						PMT/MED	
						PMT/MED	

Jakarta, Tgl/Bln/Thn  
 Staf yang menyerahkan berkas,  
 berkas  
 Subbag Arsip Pengaduan,  
 Pemantauan/Mediasi,

Staf yang menerima  
 Subbag Rencana

TTD  
 (Nama Staf)

TTD  
 (Nama Staf)

*Keterangan:*

Berkas Tidak Lengkap : .....

Berkas Lengkap : .....

Total Berkas terdistribusi : .....

LAMPIRAN XI  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Peminjaman Arsip Pengaduan**

**SUB BAGIAN ARSIP PENGADUAN KOMNAS HAM  
 FORMULIR PEMINJAMAN ARSIP PENGADUAN**

No. Form : *(Diisi Nomor Form Peminjaman)*  
 Tanggal : *(Diisi tanggal Peminjaman)*  
 Petugas Arsip : *(Diisi Nama Petugas Arsip yang Meminjamkan Berkas)*

Data Peminjam Arsip Pengaduan

Nama : *(Diisi Nama Staf Peminjam)*  
 Unit Kerja : *(Diisi Unit Kerja Peminjam)*  
 Keperluan Peminjaman : *(Diisi kebutuhan peminjaman)*

Metadata Arsip Yang Dipinjam

No	Nama Pengadu	Agenda	Rekomendasi	Kategori	Jumlah Dokumen	Lama Peminjaman
<i>Diisi nomor urut</i>	<i>Diisi nama pengadu berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi Agenda berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi rekomendasi berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi kategori kearsipan</i>	<i>Diisi banyaknya dokumen</i>	<i>Diisi lama waktu pinjam</i>

Jakarta, Tgl/Bln/Thn  
 Peminjam Arsip

Petugas Arsip

TTD

TTD

(Nama Peminjam)

(Nama Petugas Arsip)

LAMPIRAN XII  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Pengembalian Arsip Pengaduan**

**SUB BAGIAN ARSIP PENGADUAN KOMNAS HAM  
 FORMULIR PENGEMBALIAN ARSIP PENGADUAN**

Berdasarkan ;

No. Form : *(Diisi Nomor Form Peminjaman)*  
 Tanggal : *(Diisi tanggal Peminjaman)*  
 Petugas Arsip : *(Diisi Nama Petugas Arsip yang Meminjamkan Berkas)*

Metadata Arsip yang dipinjam berdasarkan formulir ini ;

<b>No</b>	<b>Nama Pengadu</b>	<b>Agenda</b>	<b>Rekomendasi</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah Dokumen</b>	<b>Lama Peminjaman</b>
<i>Diisi nomor urut</i>	<i>Diisi nama pengadu berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi Agenda berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi rekomendasi berkas yang dipinjam</i>	<i>Diisi kategori kearsipan</i>	<i>Diisi banyaknya dokumen</i>	<i>Diisi lama waktu pinjam</i>

**Tgl. Pengembalian**

Jakarta, Tgl/Bln/Thn  
 Peminjam Arsip

Petugas Arsip

TTD  
(Nama Peminjam)

TTD  
(Nama Petugas Arsip)

**Aturan pengembalian arsip**

**Petugas Arsip :**

1. Menyerahkan dokumen-dokumen yang dipinjam oleh peminjam sebagaimana yang diuraikan pada formulir peminjaman arsip untuk selanjutnya dipergunakan oleh Peminjam Arsip untuk keperluan yang telah diuraikan;
2. Tidak bertanggungjawab terhadap segala macam masalah yang timbul atas penyalahgunaan dokumen-dokumen yang dipinjam oleh Peminjam Arsip setelah arsip dikembalikan dikemudian hari;
3. Hanya akan meminjamkan 5 dokumen dalam 1 formulir peminjaman;
4. Hanya menerima arsip yang dipinjam oleh peminjam sesuai dengan manifes dalam formulir peminjaman;
5. Petugas Arsip dan Peminjam harus bersama-sama melihat kondisi fisik arsip yang akan dikembalikan;
6. Memberikan cap pengembalian dokumen pada formulir pengembalian dokumen untuk selanjutnya disimpan;
7. Memberikan keterangan khusus jika terjadi masalah dalam proses pengembalian dokumen serta melaporkan kepada atasan.

**Peminjam Arsip :**

1. Tidak diperkenankan untuk menggandakan berkas tanpa sepengetahuan petugas arsip;
2. Petugas Arsip dan Peminjam Arsip harus bersama-sama melihat fisik arsip yang akan dipinjam.

Jangka waktu peminjaman dokumen hanya 1 minggu dari tanggal formulir peminjaman dan dapat diperpanjang dengan terlebih dahulu memberikantahukan kepada petugas arsip

Formulir Peminjaman ini dipergunakan untuk peminjam dan juga sebagai bukti untuk pengembalian dokumen.

Segala akibat yang terjadi setelah penyerahan dokumen yang dipinjam, sepenuhnya menjadi tanggungjawab Peminjam Arsip, baik kondisi fisik dokumen maupun kerahasiaan informasinya.

Demikian Formulir peminjaman arsip ini dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak tanpa paksaan.

**Plt. Kasubbag Arsip Pengaduan,**

Ttd

(Kasubbag Arsip Pengaduan)

LAMPIRAN XIII  
 PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
 REPUBLIK INDONESIA  
 NOMOR 1 TAHUN 2016  
 TENTANG  
 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
 PELAYANAN PENGADUAN

**Formulir Permintaan Informasi**

**Formulir Permintaan Informasi**

**No :**

**Data Peseanal YBS**

Nama :  
 Instansi :  
 Unit Kerja :  
 Alamat :  
 No. Telp/HP :  
 Keperluan :

**Pertanyaan Terkait Kerahasiaan Dokumen**

(Berita Acara Penyerahan Dokumen Terlampir)

**Rekapitulasi Dokumen Yang Diserahkan**

Dokumen Terkait Kasus :  
 Daftar Dokumen : Disebutkan dan Terlampir  
 Kode Dokumen : Disebutkan dan Terlampir  
 Jumlah dan bentuk Dok : Disebutkan dan Terlampir  
 Kategori Dokumen : Disebutkan dan Terlampir ( Vital 1  Vital 2  Vital 3  Vital 4 )  
 Keterangan lain terkait dengan Dokumen :

**Yang Bersangkutan,**

( )

**Jakarta , Tgl/Bln/Thn  
 Sub Bagian Arsip Pengaduan,**

**Kasubbag Arsip Pengaduan**

**Mengetahui,**

\_\_\_\_\_  
**Ka. Biro Dukungan  
 Penegakan HAM**

LAMPIRAN XIV  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Berita Acara Penyerahan Dokumen**

**Berita Acara Penyerahan Dokumen**

No : ...

Pada hari ini, (*hari, tanggal-bulan-tahun*), bertempat di Gedung Komnas HAM, berdasarkan perintah langsung dari (*terangkan jabatan dan nama*), melalui pihak I, telah diserahkan sejumlah dokumen terkait kasus (*terangkan dengan jelas nama kasus*).

**Pihak I**

Nama :  
Instansi :  
Jabatan :  
Alamat : Jl. Latuharhary No.4B Menteng Jakarta Pusat, 10310

**Pihak II**

Nama :  
Instansi :  
Jabatan :  
No. Telp/HP: (*yang dapat dihubungi*)  
Alamat :

**Pihak I** menyerahkan dokumen-dokumen terlampir dalam daftar dokumen dalam bentuk (*terangkan bentuk dokumen yang diserahkan scan, copy, dll*) untuk selanjutnya dipergunakan sebagaimana mestinya oleh **pihak II**.

**Pihak I** tidak bertanggungjawab terhadap segala macam masalah yang akan timbul berkaitan dengan penyerahan dokumen dan penggunaan dokumen-dokumen yang diserahterimakan kepada **pihak II** tersebut dikemudian hari.

Selanjutnya, segala akibat yang terjadi setelah penyerahan dokumen kepada pihak II, sepenuhnya menjadi tanggungjawab **pihak II**.

Demikian berita acara serah terima dokumen ini dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak tanpa dipaksa dan dipaksa.

**Jakarta, (*Hari, Tanggal-Bulan-Tahun*)**

**Pihak I**

**Pihak II**

**Rekapitulasi Dokumen yang Diserahkan****Rekapitulasi Dokumen yang Diserahkan**

No : ...

No	Judul Dokumen	Kode Dokumen	Jumlah dan Bentuk Dokumen	Kategori Dokumen

**DAFTAR PENGAWASAN ARSIP  
SUB BAGIAN ARSIP PENGADUAN**

No	Nama Peminjam	No Peminjaman	Tgl. Peminjaman	Tgl. Pengembalian	Unit Kerja	Keperluan Peminjaman	Judul Arsip	No. Agenda	No. Rekomendasi	Jlm. Dokumen	Klarifikasi (Penagihan)	Permintaan Perpanjangan

Jakarta, Tgl/Bln/Thn  
Kepala Sub Bagian Arsip Pengaduan

( \_\_\_\_\_ )

LAMPIRAN XV  
PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 1 TAHUN 2016  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAKSANAAN  
PELAYANAN PENGADUAN

**Keamanan Informasi**

No	Kelompok Informasi Publik	Jenis Informasi Publik
1	Informasi yang Wajib disediakan dan diumumkan secara berkala	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi tentang profil Komnas HAM</li><li>2. Informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Komnas HAM</li><li>3. Informasi tentang kinerja dalam lingkup Komnas HAM berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya</li><li>4. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh BPK</li><li>5. Laporan akses informasi publik</li><li>6. Daftar peraturan perundang-undangan, keputusan, dan/atau kebijakan yang telah disahkan atau ditetapkan</li><li>7. Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa di lingkungan Komnas HAM</li><li>8. Informasi tentang penerimaan</li></ol>

		calon pegawai dan/atau pejabat negara Komnas HAM
2	Informasi yang Wajib tersedia setiap saat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar informasi publik</li> <li>2. Informasi tentang perjanjian di lingkungan Komnas HAM dengan pihak ketiga dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Komnas HAM</li> <li>3. Informasi tentang rencana strategis dan rencana kerja kerja Komnas HAM</li> <li>4. Informasi tentang daftar serta hasil penelitian / pengkajian yang dilakukan</li> <li>5. Informasi tentang daftar serta hasil pemantauan yang dilakukan</li> <li>6. Informasi tentang daftar serta hasil mediasi yang dilakukan</li> <li>7. Informasi tentang daftar serta hasil penyuluhan yang dilakukan</li> <li>8. Informasi tentang daftar serta hasil pelayanan pengaduan yang dilakukan</li> </ol>
3	Informasi yang Dikecualikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi publik yang dikecualikan disediakan dan diumumkan menurut pasal 17 UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Informasi terkait kasus yang sedang ditangani (on going Process) Komnas HAM dalam bidang Mediasi</li> <li>3. Informasi yang berkaitan</li> </ol>

		dengan hal kerja pro yustisia 4. Informasi terkait identitas diri yang bersifat rahasia yang dapat mengganggu pelaksanaan tugas Komnas HAM 5. Informasi yang berkaitan dengan hak-hak pribadi komisioner, staf dan pejabat informasi di Komnas HAM
--	--	--

KETUA KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

NUR KHOLIS