



KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PENGADUAN
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam meningkatkan perlindungan dan penegakan hak asasi manusia sebagai salah satu pelaksanaan tugas Komisi Nasional Hak Asasi Manusia, diperlukan pelayanan dan penanganan pengaduan hak asasi manusia yang bertujuan untuk memenuhi hak dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan;
- b. bahwa guna mengoptimalkan pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu pelayanan dan penanganan pengaduan di lingkungan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia yang berbasis pada prinsip profesional, akuntabel, sinergi, dan inovatif;
- c. bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan dan penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu mengganti Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia tentang Pelayanan Pengaduan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);
2. 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA
TENTANG PELAYANAN PENGADUAN KOMISI NASIONAL
HAK ASASI MANUSIA.

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 yang selanjutnya disebut HAM adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang harus 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 atau yang selanjutnya disebut Pelanggaran HAM 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. Pelanggaran HAM yang Berat adalah pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang pengadilan hak asasi manusia.
5. Pengadu adalah setiap orang atau sekelompok orang yang menyampaikan pengaduan kepada Komnas HAM yang memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
6. Pengaduan adalah laporan yang disampaikan kepada Komnas HAM oleh setiap orang dan/atau sekelompok orang yang memiliki alasan kuat bahwa hak asasinya telah dilanggar.
7. Respons Cepat adalah tahapan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan pengaduan berdasarkan informasi awal atau pengamatan atas dugaan pelanggaran HAM tanpa disertai Pengaduan oleh pihak Pengadu terlebih dahulu.

8. Pelayanan Pengaduan adalah rangkaian kegiatan penerimaan, pemeriksaan, dan pengelolaan Pengaduan.
9. Penanganan Pengaduan adalah rangkaian kegiatan pemeriksaan formil dan pemeriksaan awal materi.
10. Arsip Pengaduan adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh Komnas HAM dalam Pelayanan Pengaduan.
11. Berkas Pengaduan adalah himpunan dokumen tertulis maupun elektronik yang berisi Pengaduan.
12. Sistem Pengaduan HAM adalah sistem pelayanan dan penanganan Pengaduan HAM yang digunakan di Komnas HAM.
13. Informasi Pengaduan adalah keterangan yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan pengaduan kepada pemohon informasi baik secara lisan maupun tertulis.
14. Anggota Komnas HAM yang selanjutnya disebut Anggota adalah orang yang dipilih oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia berdasarkan usulan Komnas HAM dan diresmikan oleh Presiden selaku Kepala Negara.
15. Pemantau Aktivitas HAM adalah pegawai negeri sipil di lingkungan Komnas HAM yang melakukan kegiatan tindak lanjut pengaduan masyarakat terkait pelanggaran HAM di bidang penegakan HAM.
16. Informasi Arsip Pengaduan adalah informasi mengenai Arsip Pengaduan yang dikelola arsiparis atau pengelola Arsip Pengaduan.
17. Hari adalah hari kerja.

Pasal 2

Pelayanan Pengaduan didasarkan pada asas:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesetaraan;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. integritas;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan;
- i. tidak diskriminatif;
- j. keterbukaan;
- k. kehati-hatian;
- l. inklusif;
- m. akuntabilitas; dan
- n. perlakuan khusus dan perlindungan lebih.

Pasal 3

Peraturan Komisi ini bertujuan sebagai pedoman untuk:

- a. meningkatkan kualitas Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan; dan
- b. mewujudkan sistem pengelolaan Pengaduan yang terintegrasi dan terdigitalisasi.

BAB II TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 4

- (1) Seluruh Pelayanan Pengaduan di Komnas HAM menggunakan Sistem Pengaduan HAM.
- (2) Sistem Pengaduan HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
 - a. penggunaan aplikasi Pengaduan HAM;
 - b. dokumen elektronik; dan/atau
 - c. dokumen fisik.
- (3) Sistem Pengaduan HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan oleh:
 - a. Anggota;
 - b. pegawai pada biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan Penegakan HAM; dan
 - c. sekretariat Komnas HAM di provinsi.
- (4) Sistem Pengaduan HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikelola oleh biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan penegakan HAM.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara Pelayanan Pengaduan meliputi:
 - a. biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan penegakan HAM; dan
 - b. sekretariat Komnas HAM di Provinsi.
- (2) Dalam Pelayanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekretariat Komnas HAM di Provinsi bertugas:
 - a. menerima dan mengelola Berkas Pengaduan;
 - b. memastikan terpenuhinya syarat kelengkapan Pengaduan dan Arsip Pengaduan kepada pemangku kepentingan terkait; dan
 - c. melaporkan hasil Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan kepada biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan penegakan HAM.

Bagian Kedua Konsultasi dan Penerimaan Pengaduan

Pasal 6

- (1) Konsultasi dan penerimaan Pengaduan dapat dilakukan di kantor Komnas HAM setiap Hari pada jam kerja.
- (2) Konsultasi dan penerimaan Pengaduan di kantor Komnas HAM dilakukan di ruang Pengaduan Komnas HAM dan/atau waktu dan tempat lainnya yang telah ditetapkan.
- (3) Konsultasi dan penerimaan Pengaduan dapat dilakukan di Sekretariat Komnas HAM di provinsi.

- (4) Pengaduan yang diterima di Sekretariat Komnas HAM di provinsi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (3) dicatat dalam basis data Komnas HAM.

Pasal 7

- (1) Konsultasi Pengaduan kepada Komnas HAM dapat disampaikan secara daring dan/atau luring.
- (2) Konsultasi Pengaduan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal:
 - a. telepon;
 - b. aplikasi perpesanan;
 - c. pertemuan virtual;
 - d. surat elektronik; dan/atau
 - e. aplikasi Pengaduan HAM.
- (3) Konsultasi Pengaduan secara luring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) minimal:
 - a. datang ke kantor Komnas HAM;
 - b. datang ke kantor sekretariat Komnas HAM di provinsi; atau
 - c. pos Pengaduan.

Pasal 8

- (1) Ketentuan mengenai tata cara konsultasi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berlaku secara mutatis mutandis terhadap tata cara penerimaan Pengaduan.
- (2) Selain ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penerimaan Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. pengiriman surat;
 - b. audiensi; atau
 - c. Respons Cepat.

Pasal 9

- (1) Kelengkapan Berkas Pengaduan yang diterima oleh Komnas HAM harus memenuhi persyaratan Pengaduan minimal:
 - a. identitas pengadu yang benar; dan
 - b. keterangan atau bukti awal yang jelas tentang materi yang diadukan;
- (2) Dalam hal Pengaduan dilakukan oleh pihak lain, selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pengaduan harus disertai persetujuan dari pihak yang hak asasinya dilanggar atau kuasanya.
- (3) Persetujuan dari pihak yang hak asasinya dilanggar atau kuasanya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk Pengaduan Pelanggaran HAM tertentu berdasarkan pertimbangan Komnas HAM.
- (4) Pengaduan Pelanggaran HAM tertentu berdasarkan pertimbangan Komnas HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tetap harus memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Ketiga
Tata Cara Pengaduan

Pasal 10

- (1) Penyampaian Pengaduan secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan secara terbuka atau tertutup dengan disertai dengan kelengkapan Berkas Pengaduan tertulis.
- (2) Penyampaian Pengaduan secara tertutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pertimbangan Komnas HAM dengan memperhatikan kepentingan Pengadu dan tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyampaian Pengaduan secara terbuka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dihadiri oleh pihak lain dan/atau diliput oleh media dengan memperhatikan kapasitas ruangan dan keamanan.

Pasal 11

- (1) Pengaduan melalui pengiriman surat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf a yang diantar langsung oleh Pengadu pada jam kerja harus dirujuk langsung untuk diterima oleh penyelenggara Pelayanan Pengaduan.
- (2) Pengaduan melalui pengiriman surat yang diantar langsung oleh Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di luar jam kerja diterima oleh petugas keamanan untuk selanjutnya diserahkan ke penyelenggara Pelayanan Pengaduan dengan mencantumkan identitas lengkap Pengadu.
- (3) Penerimaan Pengaduan melalui surat yang diantar melalui layanan pengiriman dokumen terlebih dahulu diterima oleh pengelola surat Komnas HAM untuk selanjutnya disampaikan kepada penyelenggara Pelayanan Pengaduan.

Pasal 12

- (1) Pengaduan melalui audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b merupakan penyampaian Pengaduan secara langsung, baik secara luring maupun daring dari Pengadu dan diterima oleh Anggota.
- (2) Pengaduan melalui Audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b menyerahkan surat permintaan atau permohonan audiensi paling lambat 5 (lima) Hari sebelum pelaksanaan Audiensi.
- (3) Dalam keadaan kahar, Pengadu dapat melengkapi surat permintaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lambat 3 (tiga) Hari setelah pelaksanaan Audiensi.
- (4) Audiensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didampingi oleh Pemantau Aktivitas HAM, pegawai pada penyelenggara Pelayanan Pengaduan dan/atau pegawai dari penyelenggara pemantauan atau mediasi.

Pasal 13

- (1) Penyampaian Pengaduan melalui Audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilakukan secara tertutup.
- (2) Audiensi secara tertutup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikecualikan apabila ditentukan lain oleh Komnas HAM dan Pengadu atau kuasanya serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

- (1) Penerimaan Pengaduan melalui pembukaan pos Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilakukan berdasarkan:
 - a. hasil analisis data Pengaduan; atau
 - b. hasil pelaksanaan fungsi pengkajian dan penelitian.
- (2) Respons Cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c dapat dilakukan berdasarkan:
 - a. berita atau informasi di media massa yang diduga merupakan peristiwa pelanggaran HAM; dan/atau
 - b. sumber lain yang dapat diverifikasi.
- (3) Respons Cepat sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (2) huruf c dilakukan berdasarkan pertimbangan Komnas HAM terhadap peristiwa yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. berdampak dan/atau berpotensi meluas; dan/atau
 - b. diduga atau telah menimbulkan korban luka berat, korban jiwa dan/atau kerugian materi.

Pasal 15

- (1) Mekanisme Respons Cepat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c dilakukan dengan:
 - a. melakukan pemeriksaan awal terhadap informasi yang terkait dengan korban atas dugaan Pelanggaran HAM;
 - b. menerbitkan surat perlindungan yang ditandatangani oleh Anggota pada Subkomisi Penegakan HAM;
 - c. menyampaikan surat sebagaimana dimaksud pada huruf b kepada instansi terkait untuk memberikan perlindungan kepada korban atau pihak lain yang terdampak; dan
 - d. melakukan koordinasi dengan instansi terkait mengenai tindak lanjut Penanganan Pengaduan.
- (2) Surat perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus mendapatkan persetujuan paling sedikit 2 (dua) dari 3 (tiga) Anggota meliputi:
 - a. Wakil Ketua Eksternal Komnas HAM;
 - b. Koordinator Subkomisi Penegakan HAM; dan
 - c. Anggota yang membidangi Pengaduan.
- (3) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditembuskan kepada seluruh Anggota.
- (4) Surat perlindungan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b yang ditujukan kepada pimpinan kementerian/lembaga negara ditandatangani oleh Ketua setelah mendapat persetujuan dari seluruh Anggota atau kuorum.

- (5) Surat perlindungan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf b diterbitkan paling lambat 3 (tiga) Hari setelah Berkas Pengaduan memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3).
- (6) Surat perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b bersifat rahasia dan/atau terbatas.

Bagian Keempat
Tata Tertib Pengaduan

Pasal 16

- (1) Setiap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) atau audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b harus mematuhi tata tertib:
 - a. menunjukkan identitas diri;
 - b. memberitahukan kedatangannya kepada petugas keamanan;
 - c. menunjukkan barang bawaan kepada petugas keamanan;
 - d. mengisi formulir pendaftaran Pengaduan yang telah disediakan;
 - e. menyerahkan formulir pendaftaran Pengaduan kepada petugas keamanan; dan
 - f. menerima pelayanan berdasarkan nomor urut pendaftaran.
- (2) Setiap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan melalui daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) harus mematuhi ketentuan:
 - a. menyerahkan identitas yang benar;
 - b. memberi keterangan atau bukti awal yang jelas tentang materi yang diadukan;
 - c. mengisi formulir pendaftaran; dan
 - d. persetujuan dari pihak yang hak asasinya dilanggar (korban) dalam hal pengaduan dilakukan oleh pihak lain.
- (3) Setiap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan melalui audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b harus mematuhi ketentuan:
 - a. memberitahukan rencana audiensi kepada penyelenggara Pelayanan Pengaduan dan/atau Anggota;
 - b. menunjukkan identitas diri Pengadu atau perwakilan atau pihak lain yang memohon audiensi;
 - c. mengisi formulir pendaftaran Pengaduan; dan
 - d. menghadiri audiensi dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Pasal 17

- (1) Setiap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) atau audiensi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilarang:
 - a. menginap di lingkungan Komnas HAM;
 - b. membawa senjata tajam, senjata api, dan sejenisnya;

- c. membawa minuman keras, narkotika, dan sejenisnya;
 - d. merokok pada saat berada di dalam ruang Pengaduan;
 - e. melakukan perekaman, kecuali atas persetujuan unit penyelenggara Pelayanan Pengaduan;
 - f. membuat kegaduhan, termasuk mengucapkan kata atau kalimat yang tidak sopan;
 - g. melakukan vandalisme;
 - h. melakukan perbuatan asusila;
 - i. menyampaikan kalimat, membuat tulisan atau gambar, yang menunjukkan ujaran kebencian kepada orang karena perbedaan suku dan agama;
 - j. menyampaikan kalimat, membuat tulisan atau gambar, yang menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang karena perbedaan ras dan etnis; dan/atau
 - k. melakukan perbuatan lain yang dapat mengganggu proses Pelayanan Pengaduan.
- (2) Setiap Pengadu yang menyampaikan Pengaduan melalui daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dilarang:
- a. menyampaikan kalimat, membuat tulisan atau gambar, yang menunjukkan ujaran kebencian kepada orang karena perbedaan suku dan agama;
 - b. menyampaikan kalimat, membuat tulisan atau gambar, yang menunjukkan kebencian atau rasa benci kepada orang karena perbedaan ras dan etnis; dan/atau
 - c. melakukan perbuatan lain yang dapat mengganggu proses Pelayanan Pengaduan.

Pasal 18

Perbuatan yang dilarang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dapat dikenakan sanksi dan/atau tindakan:

- a. teguran atau peringatan secara lisan;
- b. penghentian Pelayanan Pengaduan;
- c. tindakan tegas oleh petugas keamanan; atau
- d. penyampaian pengaduan atau pelaporan ke kepolisian apabila perbuatan yang dilakukan patut diduga sebagai tindak pidana.

Bagian Kelima Kelompok Rentan

Pasal 19

- (1) Komnas HAM menyediakan Pelayanan Pengaduan secara khusus kepada kelompok rentan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Kelompok rentan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk:
 - a. perempuan;
 - b. anak;
 - c. penyandang disabilitas;
 - d. masyarakat adat;
 - e. orang dengan HIV/AIDS; atau

- f. kelompok lain yang mendapatkan perlindungan berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan HAM.

Pasal 20

Pelayanan Pengaduan secara khusus sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) dilakukan dengan penilaian personal profil Pengadu berdasarkan kebutuhan khususnya.

BAB III

PENGELOLAAN BERKAS PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pemeriksaan Formil Berkas Pengaduan

Pasal 21

- (1) Pemeriksaan formil Berkas Pengaduan dilakukan terhadap identitas Pengadu yang benar dan keterangan atau bukti awal yang jelas tentang materi yang diadukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
- (2) Identitas Pengadu yang benar dan keterangan atau bukti awal yang jelas tentang materi yang diadukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1), meliputi:
 - a. identitas pengadu terdiri dari:
 1. nama lengkap pengadu;
 2. domisili (tempat tinggal);
 3. alamat surat apabila berbeda dengan domisili;
 4. pekerjaan;
 5. kewarganegaraan;
 6. nomor telepon yang dapat dihubungi; dan
 7. salinan identitas pengadu yang sah dan masih berlaku dan/atau salinan identitas lainnya;
 - b. kronologi peristiwa yang meliputi:
 1. rincian pengaduan, yaitu peristiwa yang terjadi secara runtut dan runut, tempat peristiwa, waktu peristiwa, pihak yang terlibat, nama-nama saksi, dan informasi lain yang dianggap penting;
 2. salinan dokumen pendukung yang berhubungan dengan peristiwa yang diadukan;
 3. bukti-bukti lain yang menguatkan pengaduan;
 4. informasi dari instansi lain terkait pengaduan serupa (jika ada); dan
 5. upaya penyelesaian yang telah ditempuh atau dimohonkan (jika ada).
- (3) Dalam hal pemeriksaan formil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak lengkap, dilaksanakan hal sebagai berikut:
 - a. apabila terdapat nomor kontak Pengadu, Pemantau Aktivitas HAM akan menghubungi Pengadu terlebih dahulu untuk meminta kelengkapan Berkas Pengaduan;
 - b. apabila tidak mencantumkan nomor kontak, Pemantau Aktivitas HAM akan meminta

- kelengkapan Berkas Pengaduan melalui surat; dan/atau
- c. apabila Pengadu tidak mencantumkan identitas yang jelas, pemeriksaan Pengaduan akan dihentikan/ditutup.

Bagian Kedua
Pemeriksaan Awal Materi Pengaduan

Pasal 22

- (1) Pemeriksaan awal materi pengaduan dilaksanakan setelah pemeriksaan formil Berkas Pengaduan.
- (2) Pemeriksaan awal materi Pengaduan dilakukan dengan mencermati dan/atau menganalisis bukti permulaan berikut dengan kronologi peristiwa yang diadukan.
- (3) Pemantau Aktivitas HAM melakukan pemeriksaan awal materi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menentukan ada atau tidaknya dugaan Pelanggaran HAM.
- (4) Dugaan Pelanggaran HAM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merujuk pada klasifikasi HAM yang diatur dalam undang-undang tentang HAM dan undang-undang tentang penghapusan diskriminasi ras dan etnis, namun tidak terbatas pada:
 - 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;
 - j. hak anak; dan
 - k. hak untuk tidak diperlakukan diskriminatif berbasis ras dan etnis.

Bagian Ketiga
Tindak Lanjut Pengaduan

Pasal 23

- (1) Dalam hal hasil pemeriksaan awal materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) terdapat dugaan Pelanggaran HAM, Pengaduan dilanjutkan penanganannya melalui mekanisme:
 - a. pemantauan, pengawasan dan penyelidikan; atau
 - b. mediasi.
- (2) Pencatatan Penanganan Pengaduan lebih lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tetap dilakukan oleh penyelenggara Pelayanan Pengaduan.
- (3) Mekanisme sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b dilaksanakan sesuai dengan peraturan Komnas HAM mengenai pemantauan dan mediasi.
- (4) Dalam hal berdasarkan hasil pemeriksaan awal materi Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat

- (1) dinilai tidak terdapat dugaan Pelanggaran HAM, Pemantau Aktivitas HAM akan menanggapinya berupa:
 - a. surat saran; atau
 - b. surat tanggapan.
- (5) Surat saran sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a merupakan surat yang diberikan apabila Pengadu:
 - a. belum memiliki informasi yang cukup terkait penanganan aduannya; atau
 - b. belum pernah melakukan pengaduan ke instansi manapun; dan/atau
 - c. butuh saran untuk penyelesaian aduannya.
- (6) Surat tanggapan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b merupakan surat yang diberikan apabila Pengadu didampingi oleh kuasa hukum dalam aduannya dan sudah melakukan upaya hukum atau upaya lainnya namun belum mendapatkan penanganan yang efektif.

Pasal 24

- (1) Berkas Pengaduan yang diterima oleh Komnas HAM menjadi dokumen lembaga yang dapat dirahasiakan atau dibatasi penyebarluasannya.
- (2) Ketentuan dokumen lembaga yang dapat dirahasiakan atau dibatasi penyebarluasannya dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 25

- (1) Salinan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) dapat diminta oleh pihak yang memiliki kepentingan ke penyelenggara Pelayanan Pengaduan;
- (2) Kepentingan permintaan salinan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terbatas pada upaya perlindungan, pemenuhan, pemajuan, dan penghormatan HAM;
- (3) Permintaan salinan Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diajukan dalam bentuk tertulis dengan menyebutkan alasan dan tujuan permintaan.
- (4) Pihak yang memiliki kepentingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi tata cara memperoleh berkas Pengaduan di Komnas HAM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan yang ditetapkan secara internal.
- (5) Pihak yang memiliki kepentingan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menggunakan salinan Berkas Pengaduan yang diperoleh dari Komnas HAM sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Bagian Kedua
Pengenputan Data Berkas Pengaduan

Pasal 26

Berkas Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 sampai dengan Pasal 25 diinput dalam Sistem Pengaduan HAM.

BAB IV
PERMINTAAN INFORMASI

Bagian Kesatu
Pemohon Informasi Pengaduan

Pasal 27

- (1) Pihak yang memiliki kepentingan dengan informasi, dapat meminta Informasi ke penyelenggara Pelayanan Pengaduan.
- (2) Permintaan informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan dalam bentuk tertulis.
- (3) Pemohon informasi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mematuhi tata cara memperoleh Informasi di Komnas HAM berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan yang ditetapkan secara internal.
- (4) Pemohon informasi Pengaduan memberikan keterangan mengenai alasan permintaan informasi dan tujuan penggunaan informasi.
- (5) Pemohon informasi Pengaduan menggunakan informasi yang diperoleh dari Komnas HAM sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Bagian Kedua
Informasi Pengaduan yang Dikecualikan

Pasal 28

Informasi Pengaduan yang dikecualikan untuk disediakan dan diumumkan dalam Peraturan Komisi ini terdiri dari:

- a. informasi yang dapat membahayakan keamanan dan keselamatan negara;
- b. informasi yang membahayakan keselamatan dan ketertiban umum;
- c. informasi yang membahayakan keselamatan perorangan;
- d. informasi yang membocorkan rahasia negara atau hal-hal yang harus dirahasiakan dalam proses pengambilan keputusan pemerintah;
- e. informasi yang membocorkan hal-hal yang harus dirahasiakan dalam proses penyidikan, penuntutan, dan persidangan suatu perkara pidana;
- f. informasi yang menghambat terwujudnya penyelesaian masalah;
- g. informasi yang membocorkan hal-hal yang termasuk dalam rahasia dagang;

- h. informasi yang berkaitan dengan kepentingan perlindungan usaha dari persaingan usaha tidak sehat; atau
- i. Informasi Pengaduan yang diminta belum dikuasai atau didokumentasikan oleh penyelenggara Pelayanan Pengaduan.

Pasal 29

Informasi Pengaduan yang dikecualikan untuk disediakan dan diumumkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dapat mencakup informasi proses penanganan kasus:

- a. melalui fungsi mediasi:
 - 1. sepanjang masih dalam proses penyelesaian di Komnas HAM termasuk tindak lanjut rekomendasi dan/atau kesepakatan tertulis; atau
 - 2. dalam proses memperoleh keputusan yang dapat dilaksanakan (fiat eksekusi) oleh pengadilan yang berwenang.
- b. melalui fungsi pemantauan sepanjang masih dalam proses penyelidikan dan pemeriksaan di Komnas HAM;
- c. melalui penyelidikan dan pemeriksaan dugaan Pelanggaran HAM yang Berat, sepanjang masih dalam proses penyelidikan dan pemeriksaan di Komnas HAM, penyidikan dan/atau penuntutan oleh Jaksa Agung, pemeriksaan di tingkat pengadilan hingga memperoleh kekuatan hukum tetap;
- d. melalui fungsi pengawasan terhadap segala bentuk upaya penghapusan diskriminasi ras dan etnis sepanjang masih dalam proses pengawasan; atau
- e. informasi lainnya yang dikecualikan Komnas HAM berdasarkan peraturan perundang-undangan.

BAB V

ARSIP PENGADUAN

Bagian Kesatu

Pengelolaan Arsip Pengaduan

Pasal 30

- (1) Unit pengolah Arsip Pengaduan atau nama lain yang sejenis di lingkungan Komnas HAM dilaksanakan oleh penyelenggara Arsip Pengaduan.
- (2) Unit pengolah Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai unit kerja pada pencipta Arsip Pengaduan dibentuk dan memiliki tugas serta tanggung jawab dalam penyelenggaraan kearsipan Pengaduan Komnas HAM yang meliputi pengelolaan seluruh Arsip Pengaduan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pencipta Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan kearsipan.
- (4) Pencipta Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. penyelenggara Pelayanan Pengaduan;

- b. penyelenggara pemantauan, pengawasan dan penyelidikan;
 - c. penyelenggara mediasi;
 - d. tim Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat;
 - e. pengawas terhadap segala bentuk upaya penghapusan diskriminasi ras dan etnis yang dilakukan oleh Komnas HAM;
 - f. pemantau penanganan dan pencegahan tindak pidana kekerasan seksual;
- (5) Unit pengolah Arsip Pengaduan memiliki fungsi:
- a. pengelolaan Arsip Pengaduan dari unit pengolah di lingkungan Komnas HAM;
 - b. pemberkasan, penyimpanan, pemeliharaan, pengamanan, dan penyusutan Arsip Pengaduan;
 - c. autentifikasi dan pemutakhiran Arsip Pengaduan di lingkungan Komnas HAM;
 - d. pengolahan dan penyajian Arsip Pengaduan menjadi informasi;
 - e. pengolahan arsip vital dan arsip terjaga terkait Arsip Pengaduan di lingkungan Komnas HAM;
 - f. peminjaman dan pengembalian Arsip Pengaduan di lingkungan Komnas HAM yang bertujuan untuk penanganan kasus dan/atau gugatan;
 - g. akuisisi Arsip Pengaduan yang merupakan kegiatan penambahan khasanah arsip dari unit pengolah maupun dari instansi yang memiliki kepentingan terhadap Arsip Pengaduan;
 - h. pengawasan Arsip Pengaduan guna menjamin ketersediaan Arsip Pengaduan yang dimiliki Komnas HAM; dan
 - i. pengevaluasian dalam rangka penyelenggaraan kearsipan di lingkungan Komnas HAM.

Bagian Kedua Pengelolaan Arsip Pengaduan

Pasal 31

- (1) Pengelolaan Arsip Pengaduan meliputi pengelolaan Arsip Pengaduan dinamis dan Arsip Pengaduan statis.
- (2) Pengelolaan Arsip Pengaduan dinamis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan:
 - a. penciptaan Arsip Pengaduan;
 - b. penggunaan Arsip Pengaduan;
 - c. pembuatan Arsip Pengaduan;
 - d. pemeliharaan Arsip Pengaduan; dan
 - e. penyusutan Arsip Pengaduan.
- (3) Arsip Pengaduan statis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. memiliki nilai guna kesejarahan;
 - b. telah habis retensinya; dan/atau
 - c. berketerangan dipermanenkan sesuai jadwal retensi arsip.
- (4) Arsip Pengaduan statis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) selanjutnya diserahkan kepada unit kearsipan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 32

- (1) Penggunaan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf b dilaksanakan berdasarkan:
 - a. klasifikasi Arsip;
 - b. sistem klasifikasi keamanan Arsip Pengaduan; dan
 - c. akses Arsip.
- (2) Pembuatan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf c meliputi kegiatan memberikan informasi dalam suatu media rekam tertentu untuk dikomunikasikan dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi.
- (3) Pemeliharaan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d meliputi:
 - a. melakukan pemberkasan, penyimpanan dan alih media Arsip Pengaduan;
 - b. mengontrol ruang penyimpanan, alat penyimpanan dan mengontrol sarana pendukung penyimpanan Arsip Pengaduan dan berkas yang disimpan secara berkala; dan
 - c. melakukan *stock opname* guna menjamin ketersediaan dan temu kembali arsip sesuai dengan metode yang berlaku;
- (4) Guna menjamin pelestarian dan penyediaan kembali arsip secara utuh, kegiatan Pemeliharaan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf d dilakukan oleh Arsiparis dan/atau Pengelola Arsip Pengaduan.
- (5) Penyusutan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) huruf e meliputi kegiatan:
 - a. pemindahan Arsip Pengaduan inaktif ke unit kearsipan;
 - b. pemusnahan Arsip Pengaduan yang dilakukan bersama Unit Kearsipan; dan
 - c. penyerahan Arsip Pengaduan statis bersama Unit Kearsipan.

Pasal 33

- (1) Arsiparis dan/atau Pengelola Arsip Pengaduan menentukan Jadwal Retensi Arsip Pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyusutan Arsip Pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

- (1) Kegiatan pemberkasan, penyimpanan dan alih media Arsip Pengaduan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyimpanan Arsip Pengaduan aktif dilakukan di dalam ruang khusus pada penyelenggara Pelayanan Pengaduan.
- (3) Penyimpanan Arsip Pengaduan aktif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan:
 - a. amplop arsip sebagai pengganti folder;
 - b. *box* arsip;

- c. *filling cabinet*;
 - d. lemari *rol o'pack*; dan
 - e. rak penyimpanan;
- (4) Penyimpanan Arsip Pengaduan inaktif dilakukan melalui penyerahan oleh penyelenggara Pelayanan Pengaduan ke unit kearsipan untuk selanjutnya disimpan di ruang *record center*.

Pasal 35

Berkas yang diterima unit pengolah Arsip Pengaduan meliputi:

- a. Berkas Pengaduan dari penyelenggara Pelayanan Pengaduan; dan
- b. Berkas surat, rekomendasi, resume, telaah, kesepakatan, berita acara, dan dokumen pendukung penanganan Pengaduan lainnya dari:
 - 1. penyelenggara dukungan pemantauan, pengawasan dan penyelidikan;
 - 2. penyelenggara dukungan mediasi;
 - 3. tim Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat;
 - 4. penyelenggara pengawasan terhadap segala bentuk upaya penghapusan diskriminasi ras dan etnis yang dilakukan oleh Komnas HAM; dan/atau
 - 5. penyelenggara pemantauan terhadap tindak pidana kekerasan seksual.

Pasal 36

Pengelolaan Arsip Pengaduan dilakukan secara terintegrasi dan terdigitalisasi di seluruh lingkungan Komnas HAM melalui sistem Pengaduan HAM.

Bagian Ketiga

Layanan Peminjaman Arsip Pengaduan

Pasal 37

Layanan peminjaman Arsip Pengaduan hanya diberikan kepada pihak internal dalam rangka penanganan kasus dan/atau kepentingan hukum.

Pasal 38

- (1) Layanan peminjaman Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 meliputi peminjaman Arsip Pengaduan aktif dan Arsip Pengaduan inaktif.
- (2) Peminjaman Arsip Pengaduan inaktif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit kearsipan melalui penyelenggara Pelayanan Pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (3) Peminjaman Arsip Pengaduan aktif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit pengolah Arsip Pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 39

- (1) Pihak internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 adalah:

- a. Anggota melalui pegawai di lingkup penyelenggara Pemantauan dan Penyelidikan dan penyelenggara Fungsi Mediasi berkoordinasi dengan Subkomisi Penegakan HAM;
 - b. pegawai di lingkungan Komnas HAM yang melaksanakan tugas penanganan Pengaduan dan kasus; atau
 - c. pegawai di lingkungan Komnas HAM yang diberi kuasa dalam rangka kepentingan hukum.
- (2) Pihak internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti ketentuan peminjaman Arsip Pengaduan yang berlaku.

Pasal 40

- (1) Setiap Arsip Pengaduan yang dipinjam harus dikembalikan kepada unit pengolah Arsip Pengaduan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.
- (2) Jangka waktu sebagaimana dimaksud ayat (1) paling lama 5 (lima) Hari dan dapat diperpanjang selama 5 (lima) Hari.
- (3) Pengembalian atas peminjaman Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilayani oleh Arsiparis atau Pengelola Arsip Pengaduan.

Pasal 41

- (1) Pihak yang membutuhkan Informasi Arsip Pengaduan dapat meminta informasi berbentuk tertulis maupun lisan.
- (2) Informasi Arsip Pengaduan aktif tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi berkas:
 - a. surat pengaduan;
 - b. lampiran surat pengaduan;
 - c. analisis awal yang disusun oleh pegawai pada penyelenggara Pelayanan Pengaduan;
 - d. laporan hasil pengamatan;
 - e. laporan pemantauan dan penilaian pengawasan penghapusan diskriminasi ras dan etnis;
 - f. kesepakatan mediasi;
 - g. berita acara pelaksanaan mediasi;
 - h. surat rekomendasi yang diterbitkan oleh Komnas HAM;
 - i. surat tanggapan dari para pihak (Pengadu dan/atau pihak yang diadukan);
 - j. berkas dugaan Pelanggaran HAM yang Berat;
 - k. berkas pemantauan terhadap tindak pidana kekerasan seksual; dan/atau
 - l. berkas lain yang terkait.
- (3) Informasi Arsip Pengaduan aktif yang berbentuk lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa keterangan dari arsiparis atau pengelola Arsip Pengaduan.

Pasal 42

- (1) Arsip Pengaduan yang dapat dimintakan informasinya oleh pihak yang berhak meminjam adalah arsip-arsip hasil tim Pelanggaran HAM yang Berat yang sudah

dipublikasikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- (2) Pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan yang mengatur tentang sistem klasifikasi dan keamanan akses arsip dinamis.

Bagian Keempat Keamanan Akses Informasi Arsip Pengaduan

Pasal 43

- (1) Keamanan akses meliputi keamanan akses informasi dan keamanan akses Arsip Pengaduan.
- (2) Pihak yang dapat meminta akses informasi Arsip Pengaduan adalah pihak internal atau eksternal dengan permohonan tertulis.
- (3) Permohonan akses informasi Arsip Pengaduan oleh pihak eksternal harus mendapat persetujuan Ketua Komnas HAM.
- (4) Permohonan akses informasi oleh pihak internal harus mendapat persetujuan kepala biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan Penegakan HAM.

Bagian Kelima Pengawasan Arsip Pengaduan

Pasal 44

- (1) Pengawasan Arsip Pengaduan dilakukan dalam rangka memastikan penyimpanan dan peminjaman Arsip Pengaduan sesuai dengan prinsip, kaidah, dan standar Arsip Pengaduan.
- (2) Pengawasan Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan kearsipan Komnas HAM.

Pasal 45

- (1) Komnas HAM memberi jaminan kepada setiap orang untuk memperoleh akses informasi dan/atau Arsip Pengaduan.
- (2) Keamanan akses informasi dan/atau Arsip Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan berdasarkan ketentuan Peraturan Komnas HAM yang mengatur sistem klasifikasi keamanan dan akses arsip dinamis.

BAB VI BERKAS PENYELIDIKAN PELANGGARAN HAM YANG BERAT

Bagian Kesatu Penerimaan Berkas

Pasal 46

Berkas Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat dapat berasal dari:

- a. penyelenggara Pelayanan Pengaduan yang menerima pengaduan awal dan lanjutan;
- b. penyelenggara pemantauan, pengawasan, dan penyelidikan;
- c. penyelenggara pengkajian dan penelitian;
- d. hasil pemeriksaan lapangan, pemeriksaan saksi, pemeriksaan ahli atau kegiatan lainnya dalam rangka penanganan Pelanggaran HAM yang Berat; atau
- e. berkas yang diciptakan dan diterima serta barang bukti yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Pelanggaran HAM yang Berat.

Pasal 47

Berkas Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48 dapat berupa:

- a. surat Pengaduan dan kelengkapannya;
- b. dokumen pendukung, barang bukti, foto, rekaman, audio, berita acara pemeriksaan, berita acara penerimaan berkas, surat pemanggilan;
- c. laporan pengkajian dan penelitian;
- d. laporan pemantauan dan penyelidikan;
- e. surat-surat lain yang diterbitkan oleh tim Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat;
- f. dokumen, data, atau barang bukti lain yang diterima dalam rangka Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat; atau
- g. hasil penyelidikan.

Pasal 48

Berkas Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 diserahkan kepada Tim Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat dan disimpan selama masa pelaksanaan tugas.

Pasal 49

Berkas Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat yang telah selesai penanganannya diserahkan kepada unit pengolah Arsip Pengaduan.

Bagian Kedua

Layanan Peminjaman Arsip Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat

Pasal 50

Layanan Peminjaman Arsip Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat diberikan apabila Berkas Penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat telah diserahkan kepada unit pengolah Arsip Pengaduan.

Pasal 51

- (1) Layanan peminjaman arsip penyelidikan Pelanggaran HAM yang berat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 diberikan hanya untuk keperluan internal Komnas HAM.
- (2) Pihak yang akan meminjam arsip penyelidikan Pelanggaran HAM yang Berat harus mengikuti prosedur

sesuai dengan peraturan tentang sistem klasifikasi keamanan dan akses arsip dinamis Komnas HAM.

BAB VII RUJUKAN PENGADUAN

Pasal 52

- (1) Dalam hal terdapat upaya hukum dan/atau penanganan yang lebih efektif atas materi Pengaduan, Komnas HAM meneruskan Pengaduan kepada lembaga terkait.
- (2) Ketentuan mengenai upaya hukum dan/atau penanganan yang lebih efektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam petunjuk teknis yang ditetapkan dalam Keputusan Ketua Komnas HAM.

BAB VIII PENYELENGGARAAN PELAYANAN PENGADUAN OLEH SEKRETARIAT KOMNAS HAM DI PROVINSI

Pasal 53

- (1) Pelayanan Pengaduan yang berasal dari masyarakat di daerah setempat dapat dilakukan oleh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi sesuai dengan kewenangannya.
- (2) Sekretariat Komnas HAM di Provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menerima pelimpahan dan Penanganan Pengaduan dari Komnas HAM.

Pasal 54

Dalam Pelayanan Pengaduan sekretariat Komnas HAM di Provinsi bertugas:

- a. menerima dan mengelola Berkas Pengaduan;
- b. memastikan terpenuhinya syarat kelengkapan Pengaduan dan Arsip Pengaduan kepada pemangku kepentingan terkait; dan
- c. melaporkan hasil Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan kepada biro yang menyelenggarakan fungsi dukungan penegakan HAM.

BAB IX KODE ETIK PENYELENGGARA PELAYANAN PENGADUAN

Pasal 55

- (1) Anggota memberikan Pelayanan Pengaduan sesuai dengan kode etik Anggota.
- (2) Pegawai pada penyelenggara Pelayanan Pengaduan Komnas HAM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 memberikan Pelayanan Pengaduan sesuai dengan kode etik pegawai yang berlaku di lingkungan Sekretariat Jenderal Komnas HAM.

Pasal 56

Petunjuk teknis mengenai pelayanan pengaduan ditetapkan dalam Keputusan Ketua Komnas HAM.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 57

Pelayanan Pengaduan dan Penanganan Pengaduan yang masih dalam proses penanganan sebelum berlakunya Peraturan Komisi ini ditindaklanjuti berdasarkan ketentuan Peraturan Komisi ini.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 58

Pada saat Peraturan Komisi ini mulai berlaku, Peraturan Komisi Nasional Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1822), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 59

Peraturan Komisi ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 5 Januari 2024

KETUA
KOMISI NASIONAL HAK ASASI MANUSIA,

ttd.

ATNIKE NOVA SIGIRO

Diundangkan di Jakarta,
pada tanggal 12 Januari 2024

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

ttd.

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR 22

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Hukum, Humas, dan Kerja Sama
Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia,



Gatot Ristanto