

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan
di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

SeLIP HAM: Inovasi Layanan Pengaduan Satu Pintu Inklusif untuk Kemudahan Akses Masyarakat

Luluk Sapto Setiyawan^a, Aurelia Tsania Tsabita^b

^a Sekretariat Jenderal Komisi Nasional Hak Asasi Manusia

^b Departemen Kriminologi Universitas Indonesia

e-mail : ^a luluk.setiyawan@gmail.com, ^b aureliatsaniaaa@gmail.com

Abstrak

Salah satu layanan publik yang diselenggarakan oleh Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) yaitu pengaduan HAM. Sampai dengan 30 tahun Komnas HAM hadir, layanan pengaduan HAM dirasa belum optimal diselenggarakan. Komnas HAM menghadapi sejumlah tantangan di antaranya berupa integrasi layanan, ketepatan waktu layanan, dan layanan inklusif. Tantangan ini hadir sebagai akibat dari ketiadaan standar pengembangan layanan, kurang mengoptimalkan teknologi informasi, sarana layanan kurang ramah disabilitas, dan layanan tidak terpadu dan terintegrasi sepenuhnya. Apabila isu ini tidak ditangani, jaminan pemenuhan hak-hak masyarakat tidak dapat diwujudkan. Salah satu solusi menghadapi tantangan yang terjadi yaitu dengan menghadirkan Sentra Layanan Informasi Pengaduan (SeLIP) HAM terpadu yang menerapkan prinsip layanan satu pintu dan inklusif. SeLIP HAM terpadu merupakan inovasi yang menghadirkan integrasi layanan seluruh kantor Komnas HAM di Indonesia. Kemudahan dapat diperoleh masyarakat untuk dapat mengakses layanan pengaduan HAM secara cepat dan bebas biaya. Namun demikian, program ini perlu komitmen penyediaan sumber daya, monitoring dan evaluasi layanan, dan interkoneksi dengan layanan publik terkait.

Kata Kunci: Komnas HAM, pengaduan, layanan satu pintu, inklusif.

SeLIP HAM: Inclusive One Stop Complaint Service Innovation for Community Access Convenience

Abstract

The Indonesian National Commission on Human Rights (Komnas HAM) provides human rights complaints as one of its public services. After 30 years of Komnas HAM's existence, the human rights complaint service is considered to be not yet optimally implemented. Komnas HAM faces several challenges, including service integration, timeliness of services, and inclusive services. This challenge arises due to the absence of service development standards, underutilization of information technology, inadequate disability-friendly facilities, and services that are not fully integrated and cohesive. If this issue is not addressed, the guarantee of fulfilling the rights of the community cannot be realized. One solution to address the challenges that arise is to establish an Integrated Human Rights Complaint Information Service Center (SeLIP) that applies the principles of a one-stop service and inclusivity. The Integrated SeLIP is an innovation that brings together the services of all Komnas HAM offices in Indonesia. The community can easily access human rights complaint services quickly and free of charge. However, this program requires a commitment to resource provision, monitoring and evaluation of services, and interconnection with related public services.

Keywords: Komnas HAM, complaint, one stop services, inclusive.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

A. PENDAHULUAN

Society 5.0 menghadirkan tantangan kepada Komnas HAM untuk memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat. Era ini menuntut pemenuhan layanan publik yang cepat, humanis, aksesibel, dan inklusif dengan berbasis teknologi informasi (Tavares et al., 2022). Inklusivitas layanan dapat berkaitan dengan pengarusutamaan partisipasi dan aksesibilitas bagi kelompok rentan dan marginal (Qory Nailuvar et al., 2024). Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) menjadi harapan masyarakat untuk mengawal kepastian pemenuhan hak asasi manusia kepada warga negara. Salah satu layanan publik yang diselenggarakan Komnas HAM adalah pengaduan HAM.

Komnas HAM, melalui Biro Dukungan Penegakan HAM, berupaya menjawab tantangan tersebut dengan menghadirkan berbagai inovasi layanan untuk kemudahan akses masyarakat (Komnas HAM, 2024). Inovasi layanan yang berbasis digital tersebut di antaranya DUHAM Online (Pengaduan HAM Online), Smart Map Data Aduan, Sistem Otomasi Arsip Pengaduan, Klinik HAM, dan SuLAPP (perekaman opini publik). Keberadaan layanan digital ini mendukung pelayanan lebih inklusif sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor (Suarise Indonesia, 2024) Komnas HAM. Selain itu, layanan digital Komnas HAM sesuai dengan salah satu fokus dari Reformasi Birokrasi (RB) Tematik, yaitu Digitalisasi Administrasi Pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan birokrasi yang tangkas dan pelayanan publik berbasis digital untuk memudahkan rakyat (Kemenpan RB, 2022).

Beragam inovasi yang telah dihadirkan tidak serta merta membuat Komnas HAM mendapat predikat prima dalam pelayanan publik. Berdasarkan penilaian dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2023, pelayanan publik Komnas HAM belum berada pada level

prima. Pelayanan Pengaduan HAM yang menjadi unit lokus evaluasi, mendapatkan nilai 3,63 dari skala 5, atau termasuk dalam kategori B (Komnas HAM, 2024a).

Kurang optimalnya pelayanan pengaduan Komnas HAM di antaranya terletak pada aspek kebijakan pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, dan inovasi. Berbagai tantangan yang dihadapi Komnas HAM merupakan akibat dari ketiadaan standar pelayanan publik, kurang optimal dalam memanfaatkan teknologi informasi, sarana layanan kurang ramah disabilitas, layanan tidak terpadu dan terintegrasi sepenuhnya, dan Survey Kepuasan Masyarakat tidak ditindaklanjuti secara optimal. Dampak yang ditimbulkan atas hal tersebut, yaitu tidak tercapainya jaminan pemenuhan hak-hak masyarakat.

Pembahasan dalam artikel ini berfokus pada inovasi dalam penyelenggaraan layanan pengaduan HAM yang inklusif oleh Komnas HAM. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami penyelenggaraan inovasi layanan pengaduan HAM pada Komnas HAM melalui pembangunan SeLIP HAM Satu Pintu. Harapannya penyelenggaraan layanan pengaduan HAM dapat menjadi lebih baik dan inklusif di masa mendatang.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pilihan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada konsep yang menyatakan bahwa pendekatan penelitian ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami aspek tersembunyi dari fenomena yang kadang-kadang sulit dipahami (Cresswell, 2014). Penelitian menggunakan sumber data sekunder yang diperoleh dan dianalisis dari sejumlah jurnal dan buku terkait.

C. PEMBAHASAN

Komnas HAM memiliki kewenangan dalam penerimaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 90 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Kewenangan ini selanjutnya dituangkan dalam tugas Penegakan HAM melalui Biro Dukungan Penegakan HAM. Biro Dukungan Penegakan HAM bertanggung jawab menyediakan dukungan administrasi dan kegiatan teknis untuk layanan pengaduan, pemantauan, pengawasan, dan penyelidikan, mediasi HAM, dan penanganan kasus pelanggaran HAM yang berat. Hal ini sebagaimana dimaksud pada Pasal 26 Peraturan Sekretaris Jenderal Komnas HAM RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Komnas HAM.

Pengelolaan pengaduan HAM diselenggarakan dengan mengacu pada Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Pengaduan (Pedoman Pelayanan Pengaduan). Peraturan ini merupakan pengganti dari Peraturan Komnas HAM Nomor 1 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan. Pedoman Pelayanan Pengaduan berisi kaidah pelayanan sampai dengan teknis pelaksanaannya. Hal teknis yang termuat dalam Pedoman Pelayanan Pengaduan di antaranya terkait tata cara, alur, pengelolaan, permintaan informasi, dan arsip pengaduan.

Komnas HAM, melalui Biro Dukungan Penegakan HAM, menerima lebih dari 2600 pengaduan setiap tahunnya. Pengaduan tersebut disampaikan oleh korban, pendamping, maupun pihak lain yang terkait. Adapun rincian penerimaan pengaduan kurun tahun 2020 s.d tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Aduan HAM

Tahun	Jumlah Aduan
2020	2.639
2021	2.723
2022	2.891
2023	2.753

Sumber: Komnas HAM, diolah(2024)

Terhadap seluruh pengaduan yang diterima dilakukan verifikasi awal dengan cakupan unsur formil dan materiil berkas pengaduan. Lingkup unsur formil memuat kelengkapan

dokumen awal pengaduan, sedangkan unsur materiil meliputi pemeriksaan substansi pengaduan menggunakan instrumen HAM nasional maupun internasional. Adapun berkas pengaduan yang telah memenuhi unsur formil dan materiil akan ditangani melalui mekanisme yang telah diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang HAM. Mekanisme tersebut adalah Pemantauan, Pengawasan, dan Penyelidikan, dan mekanisme Mediasi HAM. Berikut rincian data penanganan pengaduan Komnas HAM.

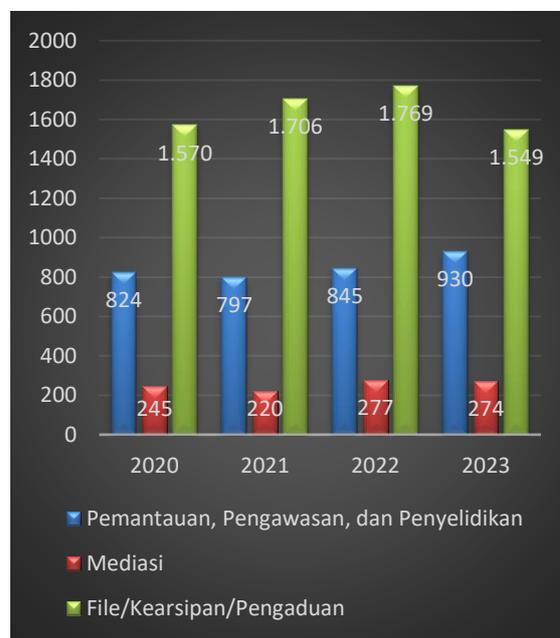


Diagram 1. Distribusi Penangan Aduan Komnas HAM 2020-2023
Sumber: Komnas HAM, diolah (2024)

Biro Dukungan Penegakan HAM, dengan mengacu pada fakta tersebut, saat ini terus menguatkan pelayanan pengaduan HAM. Berbagai perkembangan dan layanan inovasi terus bergerak maju dengan penggunaan dan pemanfaatan teknologi, termasuk Teknologi Informasi (TI). Oleh karenanya, penerimaan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat saat ini dapat dilakukan melalui berbagai kanal yang tersedia, seperti pengaduan secara langsung (datang langsung), Aplikasi DUHAM Online, aplikasi perpesanan Whatsapp, surat elektronik (surel), dan pengaduan daring (online). Inovasi layanan ini digagas dengan menjunjung tinggi aspek inklusivitas.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Inklusivitas merupakan aspek fundamental yang menjamin semua individu, termasuk kelompok rentan dan marjinal untuk dapat mengakses, memahami, dan menggunakan layanan yang disediakan. Layanan yang inklusif memastikan bahwa tidak ada satu pun kelompok yang terpinggirkan atau diabaikan (Pratt, 2019). Pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 jelas menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas perlakuan khusus dan kesempatan yang sama untuk mencapai persamaan keadilan. Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia menekankan bahwa setiap individu yang tergolong kelompok masyarakat rentan memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan dan perlindungan yang lebih sesuai dengan kebutuhan khusus mereka. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan 12 asas yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini utamanya terkait (1) Asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, dengan penekanan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan perlakuan yang sama terhadap masyarakat dengan berbagai latar belakang; dan (2) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan mengenai penyediaan fasilitas dan pemberian perlakuan khusus bagi masyarakat kelompok rentan.

Layanan inklusif menjadi salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan layanan pengaduan HAM. Rekomendasi perbaikan layanan pengaduan HAM yang digaribawahi oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) berkaitan dengan penyediaan sarana publik inklusif di antaranya toilet disabilitas, petugas khusus, dan *guiding block*. Pemetaan rekomendasi perbaikan ini tercantum dalam dokumen Berita Acara Hasil Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Biro Dukungan Penegakan HAM Tahun 2023 oleh Kemenpan RB.

Komitmen pengarusutamaan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan pengaduan HAM telah ditunjukkan Komnas HAM. Komitmen ini tampak pada penyelenggaraan

Forum Konsultasi Publik (FKP) yang melibatkan unsur masyarakat, *civil society organization*, pemerintahan, dan organisasi masyarakat kelompok rentan dan marginal. Hal yang dibahas pada FKP berkaitan dengan standar pelayanan yang memuat tata cara, alur, sarana layanan inklusif, waktu layanan, dan tindak lanjut pengaduan. FKP ini menghasilkan berita acara yang ditandatangani pejabat berwenang di Komnas HAM dan para undangan yang hadir sebagai bagian dari akuntabilitas atas komitmen dalam perbaikan layanan (Komnas HAM, 2024b). Penyediaan *ramp* dan *railing*, alat bantu aksesibilitas pada formulir pengaduan *online*, kursi roda, dan parkir khusus, memperkuat komitmen ini. Walaupun, Komnas HAM belum dapat menyediakan toilet khusus disabilitas dan *guiding block*.

Penguatan layanan Pengaduan HAM juga tampak pada keseriusan dalam memberikan jaminan pelayanan prima kepada publik. Aspek inovasi layanan terintegrasi menjadi fokus perhatian. Pengetahuan, cara, objek, teknologi dan atau penemuan baru merupakan perwujudan hasilnya inovasi (Andianto et al., 2020). Oleh karenanya, sifat mendasar dari sebuah inovasi adalah sifat kebaruan (Adiyasha, 2023). Komnas HAM perlu menyadari bahwa berbagai inovasi yang telah hadir sebelumnya, perlu diperkuat dengan integrasi layanan. Hal ini sekaligus merupakan wujud hadirnya inovasi berkelanjutan.

Komnas HAM menghadirkan Sentra Layanan Informasi Pengaduan (SeLIP) HAM sebagai sebuah kebaruan. SeLIP HAM merupakan konsep layanan satu pintu (*one stop services*) yang memadukan antara layanan fisik dan elektronik untuk memudahkan akses masyarakat kepada Komnas HAM. Pengadu cukup mengakses layanan Komnas HAM melalui SeLIP HAM untuk dapat menyampaikan aduannya. Hadirnya SeLIP HAM sekaligus dapat memudahkan masyarakat untuk menelusuri secara mandiri pengaduan yang telah disampaikan, tanpa harus datang ke kantor Komnas HAM. Integrasi layanan ini telah menjangkau seluruh Sekretariat Komnas HAM di Provinsi Aceh, Sumatera Barat, Kalimantan Barat, Sulawesi

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Tengah, Maluku, dan Papua. Layanan pengaduan yang diselenggarakan Komnas HAM adalah bebas biaya.

Gambar 1.

Sentra Layanan Informasi Pengaduan



Sumber: Dokumentasi Komnas HAM

SeLIP HAM menjadi solusi atas permasalahan penanganan berkas pengaduan yang sebagian masih manual, penerimaan pengaduan/tindak lanjut penanganan pada ruangan yang terpisah lantai, dan koordinasi penanganan aduan antara kantor pusat dan perwakilan yang masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan upaya Komnas HAM untuk mengurangi hambatan birokrasi yang sebelumnya ada.

Hadirnya SeLIP HAM merupakan pemenuhan atas tuntutan Reformasi Birokrasi pada aspek inovasi layanan publik. Organisasi saat ini dihadapkan pada tuntutan yang semakin kompleks dan dinamis. Kecepatan adaptasi dan inovasi menjadi kunci keberhasilan. Pendekatan baru berupa tata kelola gesit dalam organisasi dibutuhkan di tengah perubahan teknologi yang cepat dan persaingan yang ketat (Busri et al., 2023).

Penyelenggaraan SeLIP juga didukung dengan revisi Pedoman Pelayanan Pengaduan. Pembaruan Pedoman Pelayanan Pengaduan, yang menggantikan Standar Operasional Prosedur sebelumnya, menunjukkan komitmen Komnas HAM untuk terus memperbaiki standar pelayanan publik. Perubahan ini penting untuk memastikan bahwa setiap unit kerja pemerintah, termasuk Komnas HAM, memiliki standar pelayanan yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pedoman pelayanan yang terukur, Komnas HAM dapat lebih mudah

mengevaluasi dan meningkatkan kinerja layanan pengaduannya secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan tujuan reformasi birokrasi yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Kemenpan RB, 2021).

Penyelenggaraan SeLIP HAM memiliki tantangan tersendiri. *Sustainability* program kegiatan dan dukungan regulasi dan sumberdaya tidak dapat dipungkiri menjadi faktor yang mempengaruhi. Komnas HAM perlu memiliki komitmen kuat agar SeLIP HAM tetap dapat terus diselenggarakan, bahkan ditingkatkan. Keberlanjutan program dapat diukur melalui kegiatan perekaman opini publik dan *desk* evaluasi layanan oleh kementerian/lembaga terkait, seperti Kemenpan RB. Selain itu, SeLIP HAM perlu mempertimbangkan untuk terkoneksi dengan layanan publik lainnya seperti SP4N Lapori! dan layanan perlindungan saksi dan korban.

Komnas HAM perlu melakukan berbagai upaya dalam penguatan layanan pengaduan inklusif dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan pengaduan HAM yang prima. Pada akhirnya, jaminan pemenuhan HAM warga negara dapat tercapai.

D. PENUTUP

Komnas HAM menyelenggarakan pelayanan publik, salah satunya, pengaduan HAM. Penyelenggaraan layanan ini menghadapi sejumlah tantangan pada sejumlah aspek seperti kebijakan pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, dan inovasi. Permasalahan ini berimplikasi pada tidak tercapainya jaminan pemenuhan hak-hak masyarakat. Komnas HAM perlu merespon hal tersebut melalui pembangunan SeLIP HAM terpadu yang menerapkan prinsip layanan satu pintu dan inklusif. Program ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Komnas HAM, utamanya pada layanan pengaduan HAM.

Penyelenggaraan SeLIP HAM Satu Pintu Inklusif perlu terus ditingkatkan. Penguatan layanan dapat dilakukan melalui perekaman opini publik/*stakeholders*, pemenuhan sarana dan prasarana kelompok rentan dan marjinal

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

misalnya seperti *guiding block* dan toilet disabilitas, komitmen dukungan sumberdaya, interkoneksi dengan layanan publik terkait, dan melakukan inovasi dan perbaikan secara terus menerus.

REFERENSI

- Adiyasha, D. L. (2023). Inovasi Layanan Sistem Informasi Penelitian Hukum dan Hak Asasi Manusia SIPKUMHAM. *Swatantra*, XX(1), 27–33.
- Andianto, As'ari, H., & Meiwanda, G. (2020). Adopsi Inovasi: Local Value Sebagai Faktor Pendorong Di Kawasan Minapolitan Kabupaten Kampa. *Jurnal Niara*, 13(1), 180–196.
- Andikaputra, F., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A.B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143-162. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1445>
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Azzahra, S., Wijayanti, R. (2023). Strategy of Population Administration Services in Bojongloa Kaler District During Covid-19 Pandemic. *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, pp. 102-111.
- Busri, Ihyani Malik, & Nur Wahid. (2023). Implementasi Agile Governance pada Reformasi Birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.134>
- Cresswell, J. W. (2014). John W. Creswell, Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance?. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181–192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Kemenpan RB. (2021). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Pelayanan Publik Berorientasi pada Kepuasan Pelanggan. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-berorientasi-pada-kepuasan-pelanggan>
- Kemenpan RB. (2022). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi - Wujudkan Birokrasi Lincah dan Cepat Melalui Digitalisasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-birokrasi-lincah-dan-cepat-melalui-digitalisasi>
- Komnas HAM. (2024a). Benchmarking: Adopsi Praktik Baik Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan HAM - Komnas HAM. https://www.komnasham.go.id/index.php/news/2024/05/16/2515/benchmarking-adopsi-praktik-baik-penyelenggaraan-pelayanan-publik-untuk-peningkatan-kualitas-pelayanan-pengaduan-ham.html?utm_source=headlines
- Komnas HAM. (2024b). Berita Acara dan Daftar Hadir Forum Konsultasi Publik Pelayanan Pengaduan Masyarakat Biro Dukungan Penegakan Komnas HAM.

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- Komnas HAM. (2024c). Cetak Biru Penanganan Terintegrasi Dukungan Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901.
<https://doi.org/10.31955/mea.v6i1.1922>
- Pratt, B. (2019). Inclusion of Marginalized Groups and Communities in Global Health Research Priority-Setting. *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics*, 14(2), 169-181.
<https://doi.org/10.1177/1556264619833858>
- Qory Nailuvar, D., Rami Yamsri, K., & Roro Naura Aisyah Putri, R. (2024). Mewujudkan Birokrasi Inklusif melalui Peningkatan Kesempatan Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(6), 150-162.
<http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Suarise Indonesia. (2024). Menuju Aksesibilitas Digital melalui Inklusi Sosial bagi Disabilitas. Suarise Indonesia.
<https://suarise.com/journal/tantangan-aksesibilitas/gaad/menuju-aksesibilitas-digital-melalui-inklusi-sosial-bagi-disabilitas/>
- Sutrisno, E. (2020). Civil servants management reform in west java province: A case study. *Jurnal Good Governance*, 16 (1), 1 - 7.
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 - 633.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Tavares, M. C., Azevedo, G., & Marques, R. P. (2022). The Challenges and Opportunities of Era 5.0 for a More Humanistic and Sustainable Society— A Literature Review. In *Societies* (Vol. 12, Issue 6). MDPI.
<https://doi.org/10.3390/soc12060149>
- Wulandari, I., Priatna, R., & Andikaputra, F. A. (2022). Sumedang Regency ASN Digital Literacy (ASN Digital Literacy Improvement Strategy Sumedang Regency). *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 192-202.
<https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v6i2.638>