

## KUALITAS PELAYANAN HAK ASASI MANUSIA DALAM MENANGANI PENGADUAN DUGAAN PELANGGARAN HAK ASASI MANUSIA DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HAK ASASI MANUSIA NUSA TENGGARA TIMUR WILAYAH KERJA BALI

Ni Luh Pegita Swari<sup>1</sup>, I Kadek Rian Prayana<sup>2</sup>  
[pegitaswari522@gmail.com](mailto:pegitaswari522@gmail.com)<sup>1</sup>, [rian.prayana@unud.ac.id](mailto:rian.prayana@unud.ac.id)<sup>2</sup>  
Universitas Udayana

### ABSTRAK

Pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM merupakan bagian penting dalam upaya perlindungan dan pemenuhan HAM oleh negara. Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali memiliki peran dalam menangani pengaduan masyarakat melalui pemberian rekomendasi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, pemanfaatan layanan digital SIMASHAM yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap unsur pelanggaran HAM. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan HAM dalam menangani pengaduan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, dalam Hardiyansyah, 2018:63-64). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang melibatkan lima informan terdiri dari petugas dan masyarakat pelapor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibel dan reliability belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal, terutama terkait kenyamanan ruang pelayanan, pemanfaatan SIMASHAM, keterbatasan SDM, dan kompetensi mediator. Sementara itu, dimensi responsiveness, assurance, dan empathy telah berjalan dengan baik, ditunjukkan melalui sikap sigap, kepastian prosedur dan biaya, serta empati petugas terhadap pelapor.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengaduan HAM, Kementerian HAM, Provinsi Bali.

### PENDAHULUAN

Manusia merupakan ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang paling sempurna. Setiap diri manusia dianugerahi seperangkat hak yang disebut Hak Asasi Manusia (HAM). Sebagai anugerah Tuhan, Hak Asasi Manusia harus dilindungi, dihormati, dan dijaga oleh semua orang, bahkan negara tanpa membedakan agama, ras, orientasi seksual, jenis kelamin, ataupun latar belakang sosial ekonomi mereka (Yusuf et al., 2023: 514). Hak Asasi Manusia telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

Salah satu bentuk nyata kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak warga negara adalah pelayanan publik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan wujud nyata peran dan tanggung jawab negara dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan pokok masyarakat (Setyawan et al., 2025:1). Pengaduan masyarakat memiliki hubungan erat dengan pelayanan publik karena pelayanan publik bertanggung jawab untuk menerima, memproses, dan

menangani pengaduan masyarakat tentang dugaan pelanggaran HAM yang dianggap merugikan hak-haknya. Pelanggaran HAM dapat didefinisikan sebagai setiap perbuatan seseorang atau kelompok termasuk aparat negara, baik secara disengaja maupun tidak disengaja, yang membatasi, atau mencabut HAM seseorang atau kelompok yang dijamin oleh undang-undang (Roza & Hakim, 2024:1315). Pada umumnya, pelanggaran HAM terbagi dalam dua jenis yakni pelanggaran HAM berat dan pelanggaran HAM ringan. Oleh karena itu, Kementerian Hukum dan HAM RI menyediakan layanan penanganan aduan dugaan pelanggaran HAM, yang sebelumnya dikenal sebagai layanan Pelayanan Komunikasi Masyarakat (YANKOMAS), sebagai bagian dari upaya untuk memberikan pelayanan publik sekaligus melindungi HAM di Indonesia (Simatupang & Simamora, 2025:330).

Pelayanan publik yang buruk dapat melanggar HAM, misalnya ketika masyarakat kesulitan mengakses saluran pengaduan, prosedurnya tidak jelas, atau laporan mereka tidak ditindaklanjuti. Sebaliknya, pelayanan publik yang baik akan memperkuat perlindungan HAM karena masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan mendapatkan penyelesaian yang cepat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan ukuran pemenuhan kewajiban HAM negara. Kualitas pelayanan publik adalah cara membangun hubungan yang harmonis dan berkembang antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga jika layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka layanan tersebut tidak berkualitas (Cendana & Oktariyanda, 2022:1091).

Penerapan pelayanan publik tidak selalu berjalan dengan lancar, masih terdapat banyak tantangan dan masalah yang dihadapi. Menurut Macella (dalam Roza & Hakim, 2024:1319), pelayanan publik sering mengalami masalah seperti pegawai yang tidak ramah terhadap masyarakat pengadu, prosedur yang rumit, sarana dan prasarana belum mencukupi, dan pungutan liar yang masih marak. Menurut Simatupang & Simamora (2025:330), pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara, pelayanan belum berjalan optimal karena masih ditemui kondisi di mana layanan tidak tepat waktu dan petugas kadang tidak berada di meja saat masyarakat datang untuk melapor.

Kementerian Hak Asasi Manusia (KemenHAM) merupakan salah satu lembaga kementerian pada pemerintahan negara Indonesia yang mengelola urusan pemerintahan terkait HAM dan berada langsung di bawah koordinasi serta tanggung jawab Presiden Republik Indonesia. Kementerian HAM memiliki dua puluh kantor wilayah salah satunya adalah Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur (NTT) (KEMENHAM, n.d.-a). Kantor Wilayah Kementerian HAM NTT Wilayah Kerja Bali merupakan salah satu dari tiga wilayah kerja Kantor Wilayah Kementerian HAM NTT. Kantor Wilayah Kementerian HAM NTT Wilayah Kerja Bali bertanggung jawab menjalankan sebagian tugas Kementerian HAM di wilayah Provinsi Bali sebagai bagian dalam penyelenggaraan pemerintahan negara.

Kantor Wilayah Kementerian HAM NTT Wilayah Kerja Bali terdiri atas 1 bagian dan 2 bidang yaitu Bagian Tata Usaha dan Umum, Bidang Instrumen dan Penguatan Hak Asasi Manusia, dan Bidang Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia. Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali sedang dalam tahap pembentukan menjadi Kantor Wilayah. Dari kedua bidang tersebut, Bidang Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas pelayanan pengaduan dan pembelaan hak asasi manusia. Pengaduan dugaan pelanggaran HAM dapat dilakukan secara langsung dengan mengunjungi Kantor Wilayah Kementerian HAM NTT Wilayah Kerja Bali, dan secara tidak langsung dengan pengiriman surat atau menggunakan aplikasi SIMASHAM. Aplikasi Sistem Informasi Yankomas HAM (SIMASHAM) adalah platform berbasis internet yang memungkinkan masyarakat, baik di dalam maupun luar negeri, menyampaikan komunikasi terkait persoalan HAM

(KEMENHAM, n.d.-b).

Dalam pelaksanaan pelayanan HAM, berbagai kendala tentu tidak dapat dihindari. Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali mengalami kendala utama. Pertama, keterbatasan sarana dan prasarana serta masih terbatasnya pendidikan dan pelatihan (diklat) mediator bagi pegawai, yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengaduan HAM. Kedua, masih banyak laporan masyarakat yang tidak memenuhi unsur pelanggaran HAM. Sebagai contoh, salah satu pengaduan pada tahun 2024 terkait prasangka negatif terhadap rekan kerja tidak dapat dikategorikan sebagai pelanggaran HAM karena belum terjadi tindakan nyata. Selain itu, terdapat pengaduan pada tahun 2023 mengenai perayaan Hari Raya Nyepi yang dikotori dengan praktik perjudian. Pengaduan tersebut tidak termasuk pelanggaran HAM karena merupakan ranah tindak pidana yang menjadi kewenangan kepolisian, bukan kewenangan Kementerian HAM. Ketiga, Kementerian HAM hanya memiliki kewenangan untuk menerbitkan rekomendasi. Tindak lanjut atas rekomendasi tersebut sepenuhnya menjadi kewenangan pemangku kepentingan atau kementerian/lembaga terkait, mengingat rekomendasi yang dikeluarkan tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat sehingga dapat dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Kondisi ini diperparah dengan masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap peran Kementerian HAM dalam menangani dugaan pelanggaran HAM sebagai fasilitator pemberi rekomendasi.



Gambar 1. Tampilan Website SIMASHAM

Sumber: <https://simasham.kemenham.go.id/>

Terakhir, rendahnya pemanfaatan layanan digital Sistem Informasi Yankomas HAM (SIMASHAM) dibandingkan pelaporan langsung. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengaduan tahun 2022 – 2024.

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia**

No.	Tahun	Jumlah Pengaduan	Langsung	Tidak Langsung
1.	2022	15	15	-
2.	2023	17	17	-
3.	2024	8	4	4

Sumber: Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, pengaduan dugaan pelanggaran HAM secara langsung tahun 2022 sejumlah 15 pengaduan, 2023 sejumlah 17 pengaduan, dan 2024 sejumlah 4 pengaduan. Sedangkan secara tidak langsung, pengaduan dugaan pelanggaran HAM tahun 2022 dan 2023 tidak terdapat pengaduan, dan 2024 sejumlah 4 pengaduan dengan 2 pengaduan melalui surat, 1 pengaduan melalui media sosial, dan 1 pengaduan melalui E-Lapor. Sejak tahun 2022 hingga sekarang, pengaduan melalui SIMASHAM relatif belum ada karena masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan masyarakat masih belum terbiasa atau belum memahami pemanfaatan aplikasi tersebut. Fenomena tersebut menunjukkan adanya gap antara harapan kualitas pelayanan pengaduan HAM dengan kenyataan di lapangan. Setelah melihat berbagai masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pengaduan dugaan

pelanggaran HAM pada Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pelayanan terkait pengaduan pelanggaran HAM, namun masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian (research gap) yang dapat menjadi celah bagi penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sejumlah referensi penelitian terdahulu, diantaranya penelitian pertama oleh Roza & Hakim (2024) dengan judul “Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia (HAM) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau” yang menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan HAM di Bidang HAM Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau telah berjalan dengan baik. Namun, penyampaian informasi langsung kepada masyarakat masih belum optimal, sehingga banyak warga yang belum mengetahui adanya layanan pengaduan melalui website (SIMASHAM) maupun prosedur pelaporan yang harus dilakukan saat menyampaikan pengaduan. Jumlah pegawai yang memiliki sertifikasi sebagai mediator masih terbatas. Kemudian, penelitian kedua oleh Shabrina & Hertati (2024) dengan judul “Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat” yang menunjukkan bahwa penanganan dugaan pelanggaran HAM cukup efektif. Namun, sosialisasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh pengguna layanan.

Penelitian terakhir oleh Simatupang & Simamora (2025) dengan judul “Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara” yang menunjukkan bahwa penanganan dugaan pelanggaran HAM telah berjalan sesuai prosedur, dengan akses layanan yang terbantu melalui pos pengaduan. Namun, pelayanan belum optimal karena kendala ketidakhadiran petugas di meja layanan, pelayanan tidak selalu tepat waktu, serta minimnya sosialisasi sehingga masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme pengaduan HAM. Persamaan dari ketiga penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tema yang sama tentang pelayanan terkait pengaduan pelanggaran HAM. Sedangkan perbedaan dari ketiga penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian penulis yaitu perbedaan lokus penelitian dan fokus penelitian yang diteliti.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini penting untuk mengisi kekosongan tersebut, dengan menghadirkan kebaruan yaitu menilai kualitas pelayanan pengaduan dugaan pelanggaran HAM menggunakan lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy pada Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali, yang hingga kini belum pernah menjadi lokus penelitian. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memperluas pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dugaan pengaduan HAM yang lebih menyeluruh dan bagaimana dimensi SERVQUAL digunakan untuk memahami fenomena ini. Urgensi penelitian ini pada pentingnya perlindungan HAM melalui pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia NTT Wilayah Kerja Bali. Sebagai lembaga yang menerima dan memeriksa laporan dugaan pelanggaran HAM, kualitas pelayanan menjadi penentu tercapainya keadilan, rasa aman, dan penyelesaian permasalahan HAM bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan HAM dalam menangani pengaduan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini di Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara

Timur Wilayah Kerja Bali. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yang berorientasi pada analisis dengan menonjolkan perspektif subjek, proses, dan makna, serta memanfaatkan teori sebagai landasan pendukung agar temuan sesuai dengan fakta di lapangan (Fiantika et al., 2022:2). Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Nasution, 2023: 22), penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau gambar, sehingga tidak berfokus pada angka. Penelitian deskriptif (descriptive research) sering dikenal sebagai penelitian taksonomik (taxonomic research) (Syahrizal & Jailani, 2023: 18). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu masalah, populasi, situasi, atau fenomena secara sistematis dan akurat (Fiantika et al., 2022:88). Jenis penelitian ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan secara mendalam fenomena yang diteliti berdasarkan data nyata berupa kata-kata dan pengalaman subjek.

Sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Laia, Subagiya, dan Tan (dalam Sulung & Muspawi, 2024: 112), data primer merupakan informasi utama yang peneliti kumpulkan secara langsung dari sumber asli, seperti responden atau informan yang relevan dengan variabel penelitian, melalui observasi, wawancara, atau angket. Menurut Huberman & Miles (1992, dalam Romdona et al., 2025:43), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka antara peneliti dan informan, di mana peneliti menelusuri berbagai informasi terkait topik penelitian melalui pertanyaan yang diajukan secara langsung. Menurut Wani (2024, dalam Romdona et al., 2025:42), observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung berbagai fenomena atau perilaku di lingkungan nyata, sehingga peneliti dapat mencatat kejadian sebagaimana adanya tanpa memberikan pengaruh apa pun terhadap situasi tersebut. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan informan. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain dan tersedia dalam berbagai bentuk seperti publikasi, dokumen, laporan, buku, atau internet (Haifa et al., 2025:263). Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan melalui kajian penelitian sebelumnya yang relevan serta melalui sumber informasi dari internet.

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive Sampling adalah cara memilih sampel di mana peneliti sengaja memilih orang atau subjek tertentu yang dianggap cocok dan sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan (Subhaktiyasa, 2024:2727). Menurut Moleong (2018, dalam Zebua et al., 2024), informan adalah orang yang membantu memberikan gambaran tentang situasi dan kondisi di tempat penelitian. Informan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

**Tabel 2. Daftar Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Informan A	Koordinator Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali (1 orang)	Sebagai informan kunci karena memiliki peran strategis dalam pengambilan kebijakan, koordinasi pelaksanaan pelayanan pengaduan HAM, serta memahami arah, tujuan, dan evaluasi kualitas pelayanan secara menyeluruh.
2.	Informan B	Analisis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM (1 orang)	Sebagai informan kunci karena terlibat langsung dalam penanganan pengaduan dugaan pelanggaran HAM, memahami alur pelayanan, SOP, mekanisme penyelesaian laporan, serta kendala teknis di lapangan.
3.	Informan C	Masyarakat (1 orang pengadu)	Sebagai informan utama karena mengalami secara langsung proses pelayanan pengaduan

			HAM, sehingga dapat memberikan penilaian nyata terkait akses layanan, sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kualitas pelayanan yang diterima.
4.	Informan D	Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM (1 orang)	Sebagai informan pendukung karena mendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan HAM secara teknis.
5.	Informan E	Analisis SDM Aparatur Pertama Bidang TU dan Umum (1 orang)	Sebagai informan pendukung karena memiliki kewenangan dan pengetahuan terkait pengelolaan SDM, pelatihan pegawai, serta dukungan administrasi yang memengaruhi kualitas pelayanan pengaduan HAM.

*Sumber: Diolah penulis*

Penelitian ini memakai teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Pertama, reduksi data (data reduction) yaitu proses memilih dan memusatkan perhatian pada bagian penting dari catatan lapangan, lalu menyederhanakan dan mengubahnya menjadi bentuk yang lebih ringkas (Patilima dalam Hardani et al., 2020:164). Data yang tidak terlalu dibutuhkan akan tetap disimpan sebagai informasi pendukung, dan proses memilahnya dibantu dengan alat seperti laptop. Kedua, penyajian data (data display), semua data yang sudah dijelaskan sebelumnya diringkas lagi supaya lebih mudah dibaca dan dipahami (Purnamasari & Afriansyah, 2021:211). Penyajian data bisa dibuat dalam bentuk tabel, grafik, atau tampilan sederhana lainnya agar data lebih teratur dan mudah dipahami. Terakhir, penarikan kesimpulan (conclusion drawing) yakni intisari temuan dari penelitian yang menjawab rumusan masalah (Hardani et al., 2020:171). Kesimpulan disusun dari data yang ditampilkan dan bukti yang peneliti temukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun kesimpulan tersebut tetap dapat berubah apabila selama proses penelitian kualitatif ditemukan informasi baru yang relevan.

Teknik validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengecek kebenaran informasi yang diperoleh dari petugas serta masyarakat, sehingga data yang dihasilkan lebih objektif dan dapat dipercaya (Nurfajriani et al., 2024:828-829). Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang sama, untuk menguji konsistensi temuan dari masing-masing teknik dan memastikan keakuratan data penelitian (Nurfajriani et al., 2024:829).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kabinet Merah Putih adalah kabinet pemerintahan Indonesia di bawah pimpinan Presiden Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka. Berdasarkan susunan Kabinet Merah Putih, struktur kelembagaan Kemenkumham berubah menjadi satu kementerian koordinator dan tiga kementerian, yaitu Kementerian Koordinator Hukum, HAM, Imigrasi, dan Pemasyarakatan; Kementerian Hukum; Kementerian HAM; Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan (KemenkumJakarta, 2024). Dalam menjalankan fungsi tersebut, Kementerian HAM berperan sebagai fasilitator dengan melakukan pemeriksaan awal, klarifikasi, serta analisis terhadap pengaduan yang masuk. Atas hasil penanganan tersebut, Kementerian HAM hanya memiliki kewenangan untuk menerbitkan rekomendasi kepada pihak atau instansi terkait. Rekomendasi ini menjadi bentuk upaya

penyelesaian administratif dan koordinatif, sementara pelaksanaan tindak lanjut sepenuhnya berada pada kewenangan pemangku kepentingan atau kementerian/lembaga yang berwenang.

Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi Manusia menjelaskan bahwa proses menangani dugaan pelanggaran HAM meliputi penerimaan pengaduan, identifikasi dugaan pelanggaran HAM, serta pemeriksaan kelengkapan administrasi berkas pengaduan. Selanjutnya dilakukan pengkajian terhadap substansi dugaan pelanggaran HAM untuk menetapkan kesimpulan hasil pemeriksaan, baik dalam bentuk kesepakatan damai maupun rekomendasi. Hasil rekomendasi tersebut kemudian dipantau pelaksanaannya di tingkat wilayah, disampaikan dan dilaporkan kepada Direktur Jenderal. Pengaduan dugaan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) harus disampaikan secara lisan atau tertulis dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta memuat kronologi kejadian dan pokok permasalahan yang diadukan. Selain itu, pengaduan tersebut tidak boleh mengandung kata-kata yang bersifat menghina negara, termasuk simbol-simbol negara. Di samping memenuhi ketentuan tersebut, pelapor juga wajib melampirkan identitas diri yang sah, seperti kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, paspor, serta menyertakan data pendukung berupa surat laporan kepolisian, putusan pengadilan, surat keterangan dari instansi terkait, atau dokumen pendukung lain yang relevan.

Pengaduan dugaan pelanggaran HAM dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung dapat langsung menuju kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali. Sedangkan secara tidak langsung dapat berupa media elektronik dengan melalui aplikasi SIMASHAM atau E-Lapor, dan nonelektronik berupa surat permohonan. Pemeriksaan kelengkapan berkas administrasi pengaduan paling lama 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima. Jika berkas belum lengkap, Pelapor diberitahukan secara tertulis untuk melengkapinya dalam waktu 10 (sepuluh) hari sejak pemberitahuan diterima, dan apabila tidak dipenuhi, pengaduan dianggap dicabut. Setelah berkas dinyatakan lengkap, dilakukan pemeriksaan substansi paling lama 5 (lima) hari untuk menetapkan kewenangan melanjutkan atau tidak melanjutkan pemeriksaan, dengan pemberitahuan tertulis kepada Pelapor apabila dinyatakan tidak berwenang. Jika berwenang, pegawai melanjutkan pemeriksaan dugaan pelanggaran HAM melalui koordinasi dengan pihak terkait dan/atau pemeriksaan lapangan, yang dilaksanakan paling lama 60 (enam puluh) hari sejak penetapan kewenangan.

Hasil pemeriksaan dugaan Pelanggaran HAM digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya indikasi Pelanggaran HAM. Jika tidak ditemukan indikasi, petugas menyampaikan hasil pemeriksaan secara tertulis kepada Pelapor dan Terlapor. Apabila ditemukan indikasi Pelanggaran HAM, petugas melakukan upaya perdamaian dengan melibatkan Pelapor, Terlapor, dan/atau pihak terkait, yang apabila berhasil dituangkan dalam berita acara perdamaian. Jika upaya perdamaian pertama tidak dihadiri atau tidak berhasil, dilakukan upaya perdamaian kedua. Apabila upaya perdamaian kedua tetap tidak berhasil, petugas menyampaikan rekomendasi kepada Terlapor dan/atau pihak terkait di tingkat daerah paling lama 5 (lima) hari sejak dinyatakan gagal. Rekomendasi tersebut dipantau oleh Kepala Kantor Wilayah paling lama 20 (dua puluh) hari sejak disampaikan. Jika rekomendasi ditindaklanjuti, Pelapor diberitahu dan penanganan dugaan Pelanggaran HAM dinyatakan selesai. Namun, apabila rekomendasi tidak ditindaklanjuti dan/atau Pelapor menyatakan belum dilaksanakan, rekomendasi diteruskan kepada Terlapor dan/atau pihak terkait setingkat lebih tinggi untuk dipantau kembali selama 20 (dua puluh) hari. Apabila tetap tidak ditindaklanjuti, penyelesaian kasus dilimpahkan kepada Direktur Jenderal.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, hasil kajian kualitas pelayanan hak

asasi manusia (HAM) dalam menangani pengaduan dugaan pelanggaran hak asasi manusia (HAM) di Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali dengan menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, dalam Hardiyansyah, 2018:63-64), yang dapat diukur dari 5 dimensi, yakni tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

### **1. Tangibel (Berwujud)**

Dimensi Tangibel (Berwujud) berkaitan dengan segala aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Barber dan Scarcelli, (2010, dalam Cendana & Oktariyanda, 2022:1096), Tangibel (Berwujud) merujuk pada aspek yang tampak secara fisik, seperti kondisi dan penampilan sarana prasarana, petugas atau personel, media komunikasi, serta berbagai unsur fisik lainnya yang dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan di suatu fasilitas layanan. Keberadaan dimensi tangibel yang memadai akan membentuk kesan awal masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi penyelenggara layanan publik.

#### **a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan**

Penampilan petugas merupakan salah satu indikator penting dalam dimensi tangibel karena mencerminkan profesionalisme aparatur serta keseriusan instansi dalam memberikan pelayanan. Penampilan yang rapi dan sesuai ketentuan akan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara, penampilan petugas di Kantor Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini disampaikan oleh Analis SDM Aparatur Pertama Bidang TU dan Umum yang menyatakan bahwa:

“....untuk pakaian dan kerapian itu karena kami menggunakan sesuai Permenham RI Nomor 5 Tahun 2025 tentang Pakaian Dinas dan Atribut Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian HAM itu menurut saya sudah rapi karena sudah sesuai dengan yang ditentukan.” (Informan E, Wawancara 23 Desember 2025)

Penilaian tersebut sejalan dengan pandangan masyarakat sebagai penerima layanan yang menyatakan bahwa:

“Petugas berpenampilan rapi, kantornya bersih, dan parkirannya luas.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator penampilan petugas pada dimensi tangibel telah terpenuhi dengan baik. Berikut hasil dokumentasi yang dikumpulkan oleh saat proses pelayanan sedang berlangsung.



Gambar 2. Penampilan Petugas Saat Menerima Pengaduan

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

#### **b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan**

Kenyamanan tempat pelayanan merupakan faktor penting karena berkaitan langsung dengan rasa aman dan nyaman masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, terlebih pengaduan HAM sering kali bersifat sensitif dan pribadi. Ruang pelayanan yang memadai diharapkan mampu memberikan privasi dan mendukung komunikasi yang efektif antara

petugas dan pelapor.

**Tabel 3. Sarana Ruang Tunggu Pelayanan Pada Kantor**

No	Fasilitas	Jumlah
1	Kursi tunggu	7
2	Meja pelayanan	2
3	Televisi	1
4	AC	2
5	Sofa	1

*Sumber: Diolah penulis*

Berdasarkan tabel tersebut, sarana ruang tunggu pelayanan di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas seperti kursi tunggu, meja pelayanan, televisi, AC, dan sofa. Namun demikian, dari sisi kenyamanan dan fungsi ruang pelayanan, masih belum memadai karena tidak adanya ruangan khusus pengaduan. Hal ini disampaikan oleh Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM yang menyatakan bahwa:

“....sebenarnya kurang nyaman karena pengadu itu pasti perlu menyampaikan hal-hal yang privat, sehingga perlu ada satu ruangan khusus antara pegawai dengan si pelapor atau pengadu.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti saat berada di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, gedung Kementerian HAM cukup kecil hanya 1 gedung dengan 2 lantai dan masih berstatus kepemilikan bersama dengan Kementerian Hukum Bali dan Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan Bali. Dengan kapasitas pegawai sebanyak 19 orang, gedung ini belum cukup luas dan nyaman, sehingga pelayanan pengaduan masih dilakukan di area lobby atau ruang tunggu. Penataan kursi tunggu di ruang pelayanan yang posisinya berdekatan dengan meja pegawai menyebabkan masyarakat merasa kurang leluasa dan tidak nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ruang tunggu cukup nyaman secara fisik, namun belum sepenuhnya mendukung kebutuhan privasi pelapor karena pada dasarnya ruangan untuk menerima pengaduan harus ada ruang khusus. Tersedia sarana umum yang digunakan secara bersama dan berada dalam kondisi cukup baik, antara lain tempat ibadah dan area parkir yang sudah memiliki atap serta luas. Keterbatasan fasilitas fisik ini menunjukkan bahwa indikator kenyamanan tempat pelayanan pada dimensi tangibel belum terpenuhi secara optimal.

Berikut hasil dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti saat berada di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali. Ruang pelayanan pengaduan berdekatan dengan meja pegawai.



**Gambar 3. Ruang Tunggu Pelayanan Dekat Meja Pegawai**

*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*



Gambar 4. Sarana Ruang Tunggu Pelayanan  
*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*



Gambar 5. Gedung Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali  
*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*



Gambar 6. Parkiran  
*Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025*

### **c. Kemudahan dalam proses pelayanan**

Kemudahan dalam proses pelayanan berkaitan dengan sejauh mana prosedur pelayanan dapat dipahami dan diikuti oleh masyarakat, khususnya bagi pelapor yang baru pertama kali menyampaikan pengaduan HAM. Prosedur yang sederhana dan jelas akan membantu masyarakat dalam mengakses layanan tanpa kebingungan. Berdasarkan hasil wawancara, proses pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali dinilai relatif mudah dipahami karena masih mengikuti dasar hukum pada Permenkumham. Hal ini disampaikan oleh Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“...kalau dari segi proses pelayanan, masyarakat mudah mengerti dan tidak terlalu ribet SOP-nya.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“....sejauh yang saya lihat dari aturan yang memang dipakai sebagai dasar yaitu Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM, itu cukup mudah untuk dipahami.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

Berdasarkan temuan tersebut, indikator kemudahan proses pelayanan pada dimensi tangibel telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

**d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan**

Kedisiplinan petugas berkaitan dengan kehadiran dan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan selama jam kerja. Disiplin yang baik akan meminimalkan keluhan masyarakat terkait keterlambatan atau ketidakhadiran petugas. Berdasarkan hasil wawancara, petugas Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali dinilai cukup disiplin dalam memberikan pelayanan pengaduan HAM. Menurut Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“Ketika ada laporan atau ada yang mengadu atau melapor bisa dipastikan pegawai pasti ada di sini. Jadi setiap ada laporan pasti diterima.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan masyarakat pengadu yang menyatakan bahwa:

“Pada saat saya datang, petugas sudah ada dan langsung disambut masuk ke dalam ruangan.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa indikator kedisiplinan petugas pada dimensi tangibel telah terpenuhi.

**e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan**

Kemudahan akses pelayanan mencakup kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akses yang mudah akan membantu masyarakat memahami ke mana dan bagaimana pengaduan harus disampaikan. Berdasarkan hasil wawancara, akses pelayanan ke Kantor Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali dinilai cukup mudah. Menurut Analis SDM Aparatur Pertama Bidang TU dan Umum, menyatakan bahwa:

“Menurut saya mudah dipahami, karena biasanya masyarakat yang sekali datang untuk pengaduan, jika aduannya bukan kasus HAM, kami arahkan ke instansi yang terkait.” (Informan E, Wawancara 23 Desember 2025)

Hal ini juga dirasakan langsung oleh masyarakat pengadu yang menyatakan bahwa:

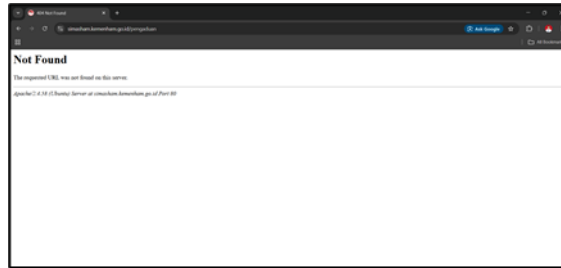
“Akses pelayanan mudah dan enggak membingungkan karena petugas langsung mengantarkan ke ruangan pelayanan itu.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Berdasarkan temuan tersebut, indikator kemudahan akses pelayanan telah berjalan dengan cukup baik.

**f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan**

Penggunaan alat bantu pelayanan, seperti aplikasi dan perangkat digital, bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan HAM, website SIMASHAM serta perangkat keras berupa komputer, printer, dan scanner berperan sebagai sarana pendukung utama dalam proses pelayanan. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti saat berada di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, setiap pegawai telah difasilitasi dengan satu unit komputer, serta tersedia sejumlah printer dan scanner untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan. Namun, berdasarkan hasil wawancara, di Kantor Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali pemanfaatan SIMASHAM untuk pengaduan secara tidak langsung masih belum optimal. Menurut Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“Website SIMASHAM ini jarang banget orang tahu dan kita belum begitu mumpuni karena pengaduan yang masuk ke website itu langsung ke pusat dulu baru distribusikan ke kita. Itu yang buat lama dan fiturnya masih belum begitu maksimal karena upload dokumen masih terbatas.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)



Gambar 7. Fitur Form Pengaduan Belum Lengkap

Sumber: <https://simasham.kemham.go.id/pengaduan>

Berdasarkan gambar tersebut, fitur-fitur website SIMASHAM masih terbatas dan belum menyediakan form pengaduan yang lengkap, serta beberapa petugas tidak mengetahui website SIMASHAM. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator penggunaan alat bantu pelayanan pada dimensi tangibel belum terpenuhi secara optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Roza & Hakim, 2024:1321) yang menegaskan bahwa pelayanan melalui website SIMASHAM belum dikenal luas karena minimnya sosialisasi serta keterbatasan sebagian masyarakat dalam penggunaan teknologi yang menjadi kendala utama dalam pelayanan pengaduan HAM.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan petugas dan kedisiplinan aparatur di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah sesuai dengan indikator dimensi tangibel. Petugas dinilai rapi, siap melayani, dan hadir saat masyarakat datang untuk menyampaikan pengaduan. Namun, pada indikator kenyamanan tempat pelayanan dan penggunaan alat bantu pelayanan, masih ditemukan ketidaksesuaian dengan teori. Pelayanan pengaduan masih dilakukan di ruang tunggu tanpa ruang khusus, sehingga belum sepenuhnya memenuhi prinsip kenyamanan dan privasi bagi pelapor. Selain itu, pemanfaatan SIMASHAM belum optimal karena keterbatasan fitur dan rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi tangibel belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal.

## 2. Reliability (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon atau masyarakat secara konsisten sesuai prosedur, tepat waktu, serta berlandaskan standar pelayanan yang baik (Cendana & Oktariyanda, 2022:1093). Pelayanan yang handal akan memberikan kepastian bagi masyarakat bahwa setiap pengaduan ditangani secara serius dan profesional. Berdasarkan hasil wawancara, kehandalan pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap pelanggaran HAM. Keterbatasan jumlah petugas serta minimnya pegawai yang memiliki sertifikasi mediator berpotensi memengaruhi konsistensi dan ketepatan pelayanan, khususnya ketika jumlah laporan meningkat atau kasus yang ditangani bersifat kompleks. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terkait jenis dan unsur pelanggaran HAM menyebabkan banyak laporan yang masuk tidak memenuhi kriteria, sehingga membutuhkan proses verifikasi oleh petugas. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Koordinator Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, menyatakan bahwa:

“....SDM yang ditugaskan menangani pengaduan masyarakat itu baru tiga orang dan terkait penyelesaian permasalahan HAM itu diklat mediator yang hanya baru satu orang. Jika diklat dasar-dasar HAM itu semua pegawai sudah pernah.” (Informan A, Wawancara 18 Desember 2025)

Kondisi tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“....jenis pelanggaran HAM enggak begitu banyak orang tau. Kadang-kadang

masyarakat merasa terlanggar HAMnya tapi masyarakat enggak tahu itu pelanggaran HAM atau tidak. Jadi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Roza & Hakim, 2024:1328) yang menyatakan bahwa jumlah pegawai yang telah memiliki kualifikasi dan sertifikasi sebagai mediator masih belum mencukupi.

**a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan**

Kecermatan petugas sangat penting dalam pelayanan pengaduan HAM karena berkaitan dengan validitas data dan ketepatan penilaian apakah suatu laporan memenuhi unsur pelanggaran HAM atau tidak. Kesalahan dalam tahap awal dapat berdampak pada seluruh proses penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara, kecermatan petugas di Kantor Kementerian Hak Asasi Manusia Wilayah Kerja Bali dalam menerima dan memverifikasi laporan sudah berjalan sesuai ketentuan. Hal ini disampaikan oleh Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“....masalah kecermatan sudah ada ketentuannya harus apa aja, baik identitas, ringkasan dari permasalahan atau dokumen pendukung lainnya itu sudah tertera dan terarah. Secara keseluruhan petugas siap.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Koordinator Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali yang menyatakan bahwa:

“....seluruh peran petugas harus bergerak untuk memverifikasi pengaduan agar tidak ada yang tercecer. Jadi pelayanan terhadap masyarakat bisa tercapai dengan baik.” (Informan A, Wawancara 18 Desember 2025)

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kecermatan petugas dalam dimensi reliability telah terpenuhi dengan baik.

**b. Memiliki standar pelayanan yang jelas**

Standar pelayanan menjadi pedoman utama bagi petugas dalam menangani pengaduan serta menjadi acuan bagi masyarakat dalam memahami alur pelayanan. Kejelasan standar pelayanan akan mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah memiliki standar pelayanan yang mengacu pada Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022. Hal ini disampaikan oleh Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“Kementerian HAM itu hanya sebatas menerbitkan rekomendasi. Nah, tindak lanjutnya oleh stakeholder terkait atau kementerian/lembaga terkait itu, kami tidak memiliki daya hukum dan tidak mengikat. Jadi, rekomendasi itu boleh dilaksanakan boleh tidak gitu. Kalau pengaduan masih pakai pengacuan ke Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM, dan sekarang masih dalam proses perubahan menjadi Permenham. Tetapi, dari segi pelaksanaan masih sama.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

Namun demikian, keterbatasan kewenangan yang hanya sebatas rekomendasi sering kali menimbulkan ketidaksesuaian pemahaman masyarakat terhadap peran Kementerian HAM. Kondisi ini berpengaruh pada persepsi masyarakat terhadap kehandalan pelayanan, meskipun secara prosedural pelayanan telah dilaksanakan sesuai aturan. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Shabrina & Hertati, 2024:476) yang menyatakan bahwa masyarakat masih kurang mengetahui peran Kementerian HAM dalam menangani dugaan pelanggaran HAM sebagai fasilitator pemberi rekomendasi.



Gambar 8. SOP tersedia di website SIMASHAM

Sumber: <https://simasham.kemenham.go.id/>

Berdasarkan gambar tersebut, pada website SIMASHAM telah tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan HAM yang menjadi pedoman bagi masyarakat maupun petugas dalam proses pelayanan pengaduan. Dari tahap penyampaian pengaduan, pemeriksaan dokumen, pendelegasian kewenangan, sampai tindak lanjut sudah tertera jelas.

### c. Kemampuan/keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan menjadi bagian penting dalam mendukung kehandalan pelayanan, terutama dalam era digitalisasi layanan publik. Alat bantu pelayanan, khususnya perangkat teknologi informasi, berperan dalam mendukung kelancaran proses administrasi, ketepatan pengolahan data, serta efisiensi waktu dalam penanganan pengaduan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti saat berada di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, seluruh pegawai yang terlibat dalam pelayanan pengaduan HAM telah memiliki kemampuan dasar dalam mengoperasikan perangkat komputer. Perangkat tersebut digunakan dalam kegiatan administrasi seperti pencatatan data pengaduan, pengolahan dokumen, penyusunan laporan, serta komunikasi internal antarpegawai.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali masih mengacu pada Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022. Petugas juga dinilai cermat dalam memverifikasi data dan berkas pengaduan serta kemampuan dalam menggunakan komputer. Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas serta minimnya pegawai yang memiliki sertifikasi mediator menunjukkan bahwa indikator reliability belum sepenuhnya terpenuhi. Keterbatasan kompetensi teknis dan SDM berpotensi memengaruhi konsistensi dan ketepatan pelayanan, terutama dalam menangani laporan yang kompleks. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap unsur dugaan pelanggaran HAM menyebabkan banyak laporan yang tidak memenuhi pelanggaran HAM.

### 3. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) merupakan aspek yang berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan petugas untuk bersikap tanggap dalam menghadapi berbagai permasalahan yang disampaikan oleh pengadu, serta kemauan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada pengadu secara cepat (Cendana & Oktariyanda, 2022:1094). Responsiveness (Ketanggapan) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang disesuaikan dengan tingkat pemahaman serta kecepatan tindak lanjut, sehingga mampu menimbulkan respon positif dari penerima layanan (Ardiputra & Prawira, 2020:142). Pelayanan yang tanggap akan memberikan rasa dihargai dan diperhatikan bagi masyarakat sebagai pelapor.

**a. Merespon semua keluhan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan**

Kesigapan petugas dalam menerima setiap pengaduan menjadi indikator utama dalam dimensi responsiveness. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh pegawai Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah menerima semua pengaduan masyarakat yang datang. Menurut Koordinator Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, menyatakan bahwa:

“....di tengah keterbatasan infrastruktur kami, kami tetap menerima pengaduan dari masyarakat dan memberikan layanan kepada masyarakat dengan yang kondisi yang ada sekarang. Dan seluruh pegawai yang ada di kantor itu wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang.” (Informan A, Wawancara 18 Desember 2025)

Pernyataan tersebut sejalan dengan pengalaman masyarakat pengadu yang menyatakan bahwa:

“Pada saat saya datang, petugas ada dan sigap melayani untuk melakukan konsultasi sehingga tidak menunggu lama.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa indikator respons terhadap keluhan masyarakat telah berjalan dengan baik.

**b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.**

Kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh jumlah laporan dan ketersediaan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara, pada Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, pelayanan dapat diberikan dengan cepat selama tidak terjadi penumpukan laporan. Hal ini disampaikan oleh Analis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“Untuk rekomendasi itu cepat selama tidak kasusnya menumpuk karena keterbatasan SDM. Karena itu kan ranahnya tim yang memutuskan, itu harus rapat tim untuk mendengar berbagai masukan. Tetapi, maksimal 3 hari sudah selesai.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali secara umum telah menunjukkan sikap tanggap dalam menerima dan merespons pengaduan masyarakat. Masyarakat pengadu menyampaikan bahwa petugas hadir dan sigap melayani saat mereka datang. Namun, kecepatan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan SDM dan jumlah laporan yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness sudah sesuai dengan teori kualitas pelayanan.

**4. Assurance (Jaminan)**

Assurance (Jaminan) mencerminkan kapasitas aparatur dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat melalui profesionalisme, integritas, dan kompetensi, sehingga layanan publik yang diberikan dijalankan oleh petugas yang memiliki keahlian, dapat diandalkan, serta memiliki kredibilitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya (Pristikawati & Oktariyanda, 2024:58).

**a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan**

Jaminan ketepatan waktu penting untuk memberikan kepastian kepada masyarakat terkait proses penanganan pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara, waktu pelayanan telah diatur secara jelas dalam Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 dan disampaikan kepada masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Koordinator Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali, menyatakan bahwa:

“Waktu untuk pengadu memenuhi berkas-berkas yang diperlukan maksimal 10 hari. Apabila 10 hari tidak terpenuhi permasalahan yang diadukan dianggap batal. Kalau kita yang menerima berusaha untuk memproses melayani pengaduan itu secepat mungkin, pertama kita terima kemudian kita verifikasi di dalam rapat, apakah itu ada unsur pelanggaran HAM atau tidak. Kalau memang ada kita lanjut. Kalau memang perlu turun ke lapangan, kita turun ke lapangan. Kalau memang tidak ada unsur pelanggaran HAM, kita

berikan surat bahwa pengaduan tidak ada unsur pelanggaran HAM. Semua hal ini sudah tertera di Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM.” (Informan A, Wawancara 18 Desember 2025)

Namun, Informan B menjelaskan bahwa keterlambatan sering terjadi karena ketidaklengkapan data dari masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa jaminan waktu telah diberikan, tetapi pelaksanaannya sangat bergantung pada partisipasi pelapor. Menurut Analisis Hukum Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“....kalau dari segi ketepatan waktu, selama data itu lengkap, kita selalu tepat waktu. Tapi ketika data itu tidak lengkap, itu yang membuat kendala sebenarnya. Masyarakat dominan sedikit yang bawa identitas ke sini, dan kami minta lengkapi identitas tetapi masyarakat enggak datang lagi. Jadi, kesannya kasus itu menggantung. Sementara kalau kita membuat rekomendasi itu enggak bisa sembarangan dan harus benar-benar berdasarkan data. Harus datanya itu komplit baik identitas pengadu maupun data lainnya.” (Informan B, Wawancara 16 Desember 2025)

#### **b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan**

Berdasarkan Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 Tentang Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM pada Pasal 28 ayat 1, menyatakan bahwa “Dalam melakukan pemeriksaan atas dugaan pelanggaran HAM, Kepala Kantor Wilayah harus menjaga kerahasiaan, bersikap netral dan mandiri, tidak membedakan pihak mana pun, tidak berpihak, serta memastikan proses pemeriksaan dilakukan tanpa memungut biaya apapun.” Pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali diberikan tanpa biaya. Hal ini ditegaskan dalam Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 dan diperkuat oleh pernyataan petugas serta masyarakat pengadu.

Menurut Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“....setiap layanan pengaduan yang diterima di Kantor Kemenham wilayah kerja Bali ini gratis dan tidak dipungut biaya sama sekali.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut sejalan dengan pengalaman masyarakat pengadu yang menyatakan bahwa:

“Layanannya gratis dan saya tidak dipungut biaya apapun.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator jaminan biaya telah terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah memberikan jaminan pelayanan yang jelas, baik dari sisi waktu, biaya, maupun dasar hukum pelayanan. Proses pelayanan mengacu pada Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022 dan layanan pengaduan HAM diberikan tanpa dipungut biaya. Dengan demikian, indikator assurance telah sesuai dengan teori kualitas pelayanan. Masyarakat memperoleh kepastian terkait prosedur, waktu penyelesaian, dan tidak adanya pungutan biaya, sehingga kepercayaan terhadap pelayanan dapat terbangun dengan baik.

### **5. Empathy (Empati).**

Empathy (Empati) dimaknai sebagai bentuk kepedulian yang sungguh-sungguh dan bersifat individual dari pegawai, yang diwujudkan melalui komunikasi yang efektif, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, serta kesiapan aparatur kelurahan dalam memberikan informasi pelayanan, sehingga dengan mengutamakan kepentingan masyarakat akan tercipta pelayanan publik yang bermutu (Syahrul & Nasution, 2022:50). Empati menjadi aspek penting dalam pelayanan pengaduan HAM karena pelapor sering berada dalam kondisi emosional dan membutuhkan dukungan moral.

**a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan**

Berdasarkan hasil wawancara, petugas di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang melapor. Hal ini menunjukkan adanya komitmen empati dalam pelayanan. Menurut Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“...sempat ketika kami sedang rapat untuk menyusun kegiatan penguatan kapasitas HAM, sempat ada masyarakat yang datang membuat laporan. Jadi enggak disuruh nunggu di luar, rapat kami tunda dulu, kemudian tanyakan apa keperluannya. Jadi, pegawai yang memang sudah sering menangani terkait laporan pengaduan itu langsung disuruh oleh koordinator kami untuk tidak lanjutin.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

**b. Petugas melayani dan menghargai pemohon dengan sikap ramah, sopan santun, dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)**

Sikap petugas di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali dinilai sangat baik oleh seluruh informan, bahwa petugas melayani dengan ramah, sopan, dan tidak membeda-bedakan.

Menurut Pembimbing Kemasyarakatan Ahli Pertama Bidang Pelayanan dan Kepatuhan HAM, menyatakan bahwa:

“Penanganan atau penerimaan dari cara menyambut pelapor yang datang itu cukup ramah. Ramah sekali malah mereka disambut, ditanyakan apa keperluannya.” (Informan D, Wawancara 22 Desember 2025)

Menurut Analis SDM Aparatur Pertama Bidang TU dan Umum, menyatakan bahwa:

“Jujur setiap saya melihat ada pengaduan itu biasa petugas itu sangat menghargai. Bukannya karena saya anggota dari kantor ini, tapi memang dari yang saya lihat itu teman-teman punya rasa empati yang tinggi. Jadinya bisa merasakan apa sih permasalahannya, terus juga bisa bersikap netral dan sopan karena masyarakat yang ke sini itu membawa beberapa permasalahan. Jangan kita tambah masalahnya lagi. Seperti itu prinsip teman-teman di sini.” (Informan E, Wawancara 23 Desember 2025)

Pernyataan tersebut sejalan dengan pengalaman masyarakat pengadu yang menyatakan bahwa:

“Iya, selama proses pengaduan petugas ramah, sopan, dan tidak diskriminatif.” (Informan C, Wawancara 27 Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali dinilai mendahulukan kepentingan masyarakat, bersikap ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Petugas juga menunjukkan empati dengan menunda kegiatan internal untuk melayani masyarakat yang datang melapor, serta berupaya memahami kondisi psikologis pelapor. Kondisi ini menunjukkan bahwa indikator empati telah sesuai dengan teori kualitas pelayanan

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan hak asasi manusia dalam menangani pengaduan dugaan pelanggaran hak asasi manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali, mengacu pada teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990, dalam Hardiyansyah, 2018:63-64), yang dapat diukur dari 5 dimensi, yakni tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Adapun beberapa simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut.

Pada dimensi tangibel (berwujud) di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali

belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal. Penampilan dan kedisiplinan petugas sudah sesuai indikator karena rapi, profesional, dan siap melayani, serta didukung oleh ketersediaan perangkat kerja seperti komputer, printer, dan scanner yang memadai. Namun, kenyamanan tempat pelayanan masih kurang karena belum tersedia ruang khusus pengaduan sehingga privasi pelapor belum terjamin. Selain itu, gedung Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali tergolong sempit sehingga kurang nyaman. Terakhir, pemanfaatan SIMASHAM juga belum optimal akibat keterbatasan fitur dan rendahnya tingkat penggunaan oleh masyarakat.

Pada dimensi reliability (kehandalan) dalam pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah didukung oleh adanya standar pelayanan yang masih mengacu pada Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022, kecermatan petugas dalam memverifikasi berkas, serta kemampuan aparatur dalam menggunakan komputer. Namun, kehandalan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan jumlah petugas dan masih minimnya pegawai yang memiliki sertifikasi mediator. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi dan ketepatan pelayanan, khususnya dalam menangani laporan yang bersifat kompleks. Selain itu, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap unsur dugaan pelanggaran HAM turut menyebabkan banyak laporan yang tidak memenuhi kriteria pengaduan dugaan pelanggaran HAM.

Pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pada pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah berjalan dengan cukup baik. Petugas dinilai sigap dalam menerima dan merespons setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat, serta menunjukkan kesiapan dalam memberikan pelayanan tanpa penundaan saat pelapor datang. Namun, kecepatan dan ketepatan pelayanan masih bergantung pada jumlah laporan dan keterbatasan sumber daya manusia, sehingga pada kondisi tertentu proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan.

Pada dimensi assurance (jaminan) pada pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah terpenuhi dengan baik. Petugas memberikan jaminan yang jelas terkait prosedur, waktu penanganan, dan biaya pelayanan yang seluruhnya mengacu pada Permenkumham RI No. 23 Tahun 2022. Pelayanan diberikan tanpa pungutan biaya, serta disertai penjelasan mengenai tahapan dan batas waktu penyelesaian pengaduan. Meskipun ketepatan waktu pelaksanaan sangat bergantung pada kelengkapan data dari pelapor.

Pada dimensi empathy (empati) dalam pelayanan pengaduan HAM di Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali telah terpenuhi dengan baik. Petugas dinilai mendahulukan kepentingan masyarakat, bersikap ramah, sopan, dan tidak membedakan pelapor. Selain itu, petugas menunda sementara kegiatan internal demi melayani masyarakat yang datang melakukan pengaduan. Sikap tersebut membuat pelapor merasa dihargai dan didengar.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan HAM dalam menangani pengaduan dugaan pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian HAM Nusa Tenggara Timur Wilayah Kerja Bali sebagai berikut:

Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali disarankan untuk menyediakan ruang khusus pengaduan guna menjamin kenyamanan dan privasi pelapor, mengingat pengaduan HAM sering bersifat sensitif. Selain itu, perlu dilakukan penataan ulang ruang pelayanan atau optimalisasi gedung agar lebih mendukung proses pelayanan. Pemanfaatan SIMASHAM juga perlu ditingkatkan melalui pengembangan fitur yang lebih lengkap serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar layanan digital dapat digunakan

secara optimal.

Kantor Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali disarankan adanya peningkatan kompetensi petugas melalui pendidikan dan pelatihan, khususnya sertifikasi mediator agar kecepatan pelayanan tetap terjaga. Selain itu, Kementerian HAM Wilayah Kerja Bali perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengertian, unsur, dan jenis dugaan pelanggaran HAM agar laporan yang masuk lebih sesuai dengan kriteria.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089–1100.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March). Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. : : *Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256–270.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media.
- KEMENHAM. (n.d.-a). Kantor Wilayah Kementerian HAM. Kementerian Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. <https://kemenham.go.id/>
- KEMENHAM. (n.d.-b). SIMASHAM. Kementerian Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. <https://simasham.kemenham.go.id/>
- KemenkumJakarta. (2024). Kemenkumham Siap Bertransformasi dalam Kabinet Merah Putih. <https://jakarta.kemenkum.go.id/berita-utama/kemenkumham-siap-bertransformasi-dalam-kabinet-merah-putih>
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In CV. Harfa Creative.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12, 49–62.
- Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1, 207–222.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *JISOSEPOL: JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, 3(1), 39–47.
- Roza, P., & Hakim, A. R. (2024). Pelayanan Pengaduan Hak Asasi Manusia (Ham) Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau. *Pediaqu:Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 1315–1329.
- Setyawan, I. W. D. D., Prayana, I. K. R., & Wetarani, N. P. K. (2025). Efektivitas Pelayanan Dalam Penerbitan Kartu Keluarga melalui Taring Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(5), 1–10. <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr/article/view/288>
- Shabrina, M. A., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Nusa Tenggara Barat. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 469–479. <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.184>
- Simatupang, R., & Simamora, J. (2025). Efektivitas Penanganan Dugaan Pelanggaran Hak Asasi

- Manusia di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara. 7(1), 329–333.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(3), 110–116.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial and Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Syahrul, M., & Nasution, W. H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Timur Medan Perjuangan. 7(1), 47–51.
- Yusuf, H. M., Sabila, N. R., Nuladani, F. G., & Zaman, I. N. (2023). Hak Asasi Manusia (HAM). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 1(6), 519. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol19.no6.1180>
- Zebua, J. N., Mendrofa, S. A., Lase, D., Waruwu, E., & Halawa, F. (2024). Analisis Penerapan Manajemen Talenta Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Pada UPTD SD Negeri 070989 Hilinaa Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 8(3), 144–161.