**KEMENTERIAN HAK ASASI MANUSIA**
**REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PELAYANAN DAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA
KEMENTERIAN HAK ASASI MANUSIA

NOMOR : PDK-28.DT.05.02TAHUN 2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN DAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA

DIREKTUR JENDERAL PELAYANAN DAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur kewajiban bagi Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukannya;
b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, maka dibutuhkan suatu standar pelayanan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia;

Mengingat :

1. Pasal 17 ayat (30 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 156 Tahun 2024 tentang Kementerian Hak Asasi Manusia;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
11. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hak Asasi Manusia.

12. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Tata Cara Pelayanan Pengaduan Permasalahan Hak Asasi Manusia;
13. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2025 tentang Penilaian Kepatuhan Hak Asasi Manusia;
14. Surat Edaran Menteri Hak Asasi Manusia Nomor M.HA-01.HA.03.02 Tahun 2025 tentang Penilaian Kepatuhan Bisnis dan HAM Bagi Pelaku Usaha.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PELAYANAN DAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN DAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA.

KESATU : Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia meliputi:
a. Layanan Pengaduan Hak Asasi Manusia;
b. Layanan *Self-Assesment* Aplikasi PRISMA HAM;
c. Layanan Fasilitas Penilaian Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah.

KETIGA : Penerapan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, menjadi tanggung jawab:
a. Direktur Pelayanan Hak Asasi Manusia, untuk Layanan Pengaduan Hak Asasi Manusia.
b. Direktur Kepatuhan Hak Asasi Manusia Masyarakat, Komunitas dan Pelaku Usaha, untuk Layanan *Self-Assesment* Aplikasi PRISMA HAM.
c. Direktur Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah,untuk layanan Fasilitas Penilaian Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh seluruh unsur di lingkungan Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 31 Maret 2026

DIREKTUR JENDERAL,

MUNAFRIZAL MANAN

LAMPIRAN I
Keputusan Direktur Jenderal
Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia
Nomor : PDK-28.OT.05 - 02 TAHUN 2026
Tanggal : 31 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN**
**LAYANAN PENGADUAN HAK ASASI MANUSIA**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| **PENYAMPAIAN LAYANAN** | | |
| 1. | Persyaratan | **a. Datang langsung/tatap muka**<br>Pengguna layanan menyampaikan secara langsung dengan mengisi formulir Aduan dan memenuhi persyaratan administrasi, antara lain:<br><br>1)Membuat surat aduan tertulis;<br><br>2)Melengkapi kronologis permasalahan dan upaya yang telah dilakukan;<br><br>3) Melampirkan salah satu salinan identitas diri berupa:<br>a) kartu tanda penduduk;<br>b) surat izin mengemudi;<br>c) paspor; atau<br>d) keterangan identitas diri lainnya.<br><br>4) Menyertakan surat kuasa apabila pengaduan diwakili melalui kuasa hukum/pendamping;<br><br>5) Melampirkan salinan dokumen pendukung terkait aduan, seperti :<br>a) surat dasar kepemilikan atas tanah;<br>b) surat laporan kepolisian;<br>c) putusan pengadilan;<br>d) surat keterangan dari instansi terkait; atau<br>e) dokumen pendukung lainnya.<br><br>Adapun jam layanan penyampaian pengaduan secara langsung/tatap muka:<br>Hari : Senin s/d Kamis<br>Waktu : 08.00 – 12.00 WIB<br>13.00 – 15.00 WIB<br><br>Hari : Jumat<br>Waktu : 08.00 – 12.00 WIB<br>13.00 – 15.30 WIB<br><br>Tempat : Ruang Marsinah Lt. 1, Gedung Kementerian HAM, Jl. H.R. Rasuna Said Kav.4-5, Kuningan Jakarta Selatan 12940<br><br>**b. Surat**<br>Pengaduan melalui surat dapat ditindaklanjuti dengan memenuhi persyaratan administrasi antara lain: |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | | 1) surat ditujukan langsung kepada Kementerian HAM.<br>2) salinan identitas diri.<br>3) kelengkapan berkas aduan berisi kronologis dan dokumen pendukung yang terkait aduan.<br><br>**c. Daring (Online)**<br>Layanan pengaduan secara online dapat disampaikan melalui aplikasi SIMASHAM, Hotline Whatsapp Direktorat Pelayanan Pengaduan, maupun email pengaduan yang akan diproses apabila telah memenuhi persyaratan administrasi antara lain:<br><br>Layanan pengaduan secara *online* dapat disampaikan melalui aplikasi SIMASHAM Direktorat Pelayanan Pengaduan melalui website https://simasham.kemenham.go.id/ yang selanjutnya akan diproses apabila telah memenuhi persyaratan administrasi antara lain:<br>• surat aduan ditujukan langsung kepada Kementerian HAM.<br>• salinan identitas diri.<br>• kelengkapan berkas aduan berisi kronologis dan dokumen pendukung yang terkait aduan. |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | **A. Permohonan Tertulis**<br>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi pelayanan dan kepatuhan HAM kepada Direktur Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan HAM;<br><br>2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan konsultasi telah diterima;<br><br>3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak. Apabila dapat dilakukan, maka Konsultasi dapat diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;<br><br>4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email ataupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan Konsultasi disetujui, maka surat Jawaban akan disertai dengan jadwal pelaksanaan Konsultasi dan contact person petugas yang akan melayani. Pelaksanaan Konsultasi akan diselenggarakan secara:<br>a. Tatap Muka Langsung<br>- Pengguna Layanan datang langsung ke kantor Direktorat Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan Konsultasi kepada petugas front office di lobi Kementerian Hak Asasi Manusia; dan<br>- Pengguna Layanan diarahkan oleh petugas front office ke holding room Direktorat Jenderal Pelayanan dan |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | | Kepatuhan HAM untuk bertemu dengan petugas yang memberikan layanan Konsultasi.<br>b. Daring<br>- Pengguna Layanan menerima Konsultasi secara daring oleh petugas/pegawai yang ditugaskan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.<br><br>**B. Hadir Langsung ke Ditjen Pelayanan dan Kepatuhan HAM**<br>1. Pengguna Layanan datang langsung ke Ditjen Pelayanan dan Kepatuhan HAM dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan Konsultasi kepada petugas front office di lobi Kementerian Hak Asasi Manusia.<br>2. Pengguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi jabatan Pimpinan Tinggi Madya/Pratama kepada pejabat/pegawai yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan.<br>3. Pengguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan Konsultasi yang diteruskan oleh petugas front office dari unit kerja.<br>4. Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas front office ke holding room untuk bertemu dengan petugas yang memberikan Konsultasi.<br>5. Pengguna layanan menerima Konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jangka waktu pelayanan Pengaduan HAM, sebagai berikut:<br>a. Pencatatan pengaduan (maksimal 5 hari kerja)<br>b. Pemeriksaan berkas aduan (maksimal 5 hari kerja)<br>c. Penyusunan telaah dan verifikasi (maksimal 14 hari kerja)<br>d. Penyusunan kelengkapan berkas (maksimal 14 hari kerja)<br>e. Penyampaian tindak lanjut (maksimal 14 hari kerja) |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | a. Penerimaan konsultasi aduan permasalahan HAM;<br>b. Penerimaan aduan permasalahan HAM; |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi | **a. Langsung**<br>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:<br>Direktur Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan HAM<br>Jl HR Rasuna Said, Kav. 4-5<br>atau;<br><br>**b. Media Elektronik**<br>Call Center<br>150145<br><br>Hotline WhatsApp Direktorat Pelayanan HAM:<br>+62 896-7471-4737<br><br>Email resmi Direktorat Pelayanan HAM:<br>pelayanan.ham@gmail.com<br><br>Website SIMASHAM |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | | https://simasham.kemenham.go.id/<br><br>**c. Kanal Resmi**<br>Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:<br>a. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:<br>1) website: www.lapor.go.id;<br>2) SMS melalui nomor 1708<br>3) X: @lapor1708; dan<br>4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!<br><br>**d. Survei Kepuasan Masyarakat**<br>Formulir kepuasan masyarakat yang dibuat Direktorat Pelayanan HAM |
| **PENGELOLAAN PELAYANAN** | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM)<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik<br>4. Peraturan Presiden No.156 Tahun 2024 tentang Kementerian Hak Asasi Manusia<br>5. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia No.1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hak Asasi Manusia<br>6. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia No. 10 Tahun 2025 tentang Tata Cara Pelayanan Pengaduan Permasalahan Hak Asasi Manusia |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1. Ruang Pengaduan Publik dan Privat dengan standar pelayanan publik.<br>2. Alamat website dan email resmi Direktorat Pelayanan.<br>3. Jaringan internet yang stabil.<br>4. Keamanan (security dan cctv di dalam ruang pengaduan, meja kursi security di depan ruang pengaduan, tombol gawat darurat memanggil petugas keamanan).<br>5. Perlengkapan kantor (meja, kursi, kursi tunggu, dll).<br>6. Peralatan kantor (printer, scaner, laptop, dll).<br>7. ATK (kertas, ballpoint, tinta, dll).<br>8. Air mineral, kopi, teh dan permen di ruang Pelayanan pengaduan. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memiliki pendidikan minimal S1.<br>2. Menerima Pelatihan HAM Dasar untuk memahami prinsip dan regulasi HAM, baik nasional maupun internasional.<br>3. Memiliki kemampuan analisa hukum dan HAM.<br>4. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan Pelapor sehingga dapat memberikan pelayanan yang santun, empati, cepat, tepat, terbuka, adil, dan tidak diskriminatif.<br>5. Memiliki pengendalian emosi yang baik.<br>6. Mampu menyampaikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani. |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | | 7. Mengedepankan prinsip profesionalitas, netralitas dan independensi dalam mengelola pengaduan.<br>8. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.<br>9. Mampu menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. |
| 4. | Pengawasan Internal | Sistem Pengendalian Intern (SPIP) dan pengawasan oleh pejabat struktural di atasnya |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah Pelaksana yang dibutuhkan di Direktorat Pelayanan HAM sebanyak 22 orang, yang terdiri dari:<br>a. Petugas penerima pengaduan 3 orang<br>b. Petugas pengolah data 2 orang<br>c. Petugas pemeriksa berkas aduan 3 orang<br>d. Analis Pengaduan 22 orang<br>e. Arsiparis pengaduan 2 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sesuai Maklumat Pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan;<br>2. Produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<br>3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan<br>4. informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi Pelaksanaan Layanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. |

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 31 Maret 2026

DIREKTUR JENDERAL,

MUNAFRIZAL MANAN

LAMPIRAN II
Keputusan Direktur Jenderal
Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia
Nomor : PDK-28.04.62.03 TAHUN 2026
Tanggal : 31 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN**
**LAYANAN SELF-ASSESMENT APLIKASI PRISMA HAM**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| **PENYAMPAIAN LAYANAN** | | |
| 1. | Persyaratan | Pendaftaran akun penilaian mandiri pada Aplikasi PRISMA melalui website www.prisma.kemenham.go.id, oleh karyawan yang ditunjuk oleh perusahaan |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. Pengguna Layanan membuat akun user di aplikasi PRISMA dengan mendaftarkan no telpon yang dapat dihubungi;<br>2. Pengguna Layanan akan menerima email konfirmasi untuk mengaktifkan akun user.<br>3. Pengguna Layanan mendaftar pada Aplikasi PRISMA terkait Perusahaan yang akan dilakukan self assesment, dengan syarat-syarat sebagai berikut:<br>a. Melampirkan Surat Permohonan Akses yang ditandatangani oleh Pejabat yang Berwenang di Perusahaan tersebut;<br>b. Mengisi Identitas Perusahaan berupa: nama perusahaan, email perusahaan, nomor telpon perusahaan, wilayah perusahaan, alamat perusahaan, kategori perusahaan, nama Direktur perusahaan, nomor SK Pendirian Perusahaan, website perusahaan/social media/google maps.<br>c. Mengisi Identitas PIC Perusahaan, berupa: nama PIC, email PIC, nomor telepon PIC, wilayah PIC, dan alamat PIC<br>4. Verifikasi pendaftaran perusahaan oleh operator PRISMA (Direktorat Kepatuhan HAM Masyarakat, Komunitas, dan Pelaku Usaha);<br>5. Pengguna Layanan mengisi 12 indikator self assessment Perusahaan di Aplikasi PRISMA. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jangka waktu Layanan Self-Assesment Aplikasi PRISMA HAM:<br>a. Verifikasi akun user (maksimal 3 hari kerja);<br>b. Verifikasi pendaftaran perusahaan pada Aplikasi PRISMA HAM (maksimal 3 hari kerja); |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Aplikasi *self-assessment* bagi pelaku usaha melalui aplikasi PRISMA |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi | 1. Fitur FAQ pada Aplikasi PRISMA<br>2. Kontak via email:<br>Email: prismaham@kemenham.go.id |
| **PENGELOLAAN PELAYANAN** | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Perpres No. 60 Tahun 2023 tentang Strategi Nasional Bisnis dan Hak Asasi Manusia |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | | 2. Permenkumham No. 13 tahun 2024 tentang Tata Kerja Gugus Tugas Nasional dan Gugus Tugas Daerah Bisnis dan Hak Asasi Manusia<br>3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pelayanan dan Kepatuhan HAM Kementerian Hak Asasi Manusia No. PDK-HA.02.01.03-01 Tahun 2025 |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1. Aplikasi PRISMA<br>2. Komputer/Laptop Printer/ Scanner<br>3. Alat Tulis Kantor (ATK)<br>4. Jaringan Internet<br>5. Buku Pedoman PRISMA<br>6. Nomor handphone dan whatsapp resmi Direktorat Kepatuhan HAM Masyarakat, Komunitas, dan Pelaku Usaha<br>7. Alamat website dan email resmi Direktorat Kepatuhan HAM Masyarakat, Komunitas, dan Pelaku Usaha |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Mengerti dan Memahami Prinsip-Prinsip Hak Asasi Manusia<br>2. Mengerti dan Memahami prinsip-prinsip Bisnis dan HAM<br>3. Mengerti dan Memahami alur pengisian Aplikasi PRISMA<br>4. Memahami isu-isu Bisnis dan HAM terkini<br>5. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik<br>6. Pendidikan minimal S1 |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;<br>2. Dilakukan secara berkelanjutan. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 6 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sesuai Maklumat Pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<br>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan<br>3. Informasi terkait data identitas pemohon dijaga kerahasiaannya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi Pelaksanaan Layanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 31 Maret 2026

DIREKTUR JENDERAL,

MUNAFRIZAL MANAN

LAMPIRAN III
Keputusan Direktur Jenderal
Pelayanan dan Kepatuhan Hak Asasi Manusia
Nomor : PDK-18.09.05.04 TAHUN 2026
Tanggal : 31 Maret 2026

**STANDAR PELAYANAN**
**FASILITASI PENILAIAN KEPATUHAN HAK ASASI MANUSIA INSTANSI PEMERINTAH**

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| **PENYAMPAIAN LAYANAN** | | |
| 1. | Persyaratan | **Pencanangan**<br>Pengguna layanan menyampaikan secara langsung dengan mengisi surat kesediaan pencanangan dan dokumen komitmen dengan memenuhi persyaratan administrasi, antara lain:<br><br>1) Membuat surat tertulis pencanangan dan dokumen komitmen;<br>2) Melengkapi isian surat pencanangan dan dokumen komitmen;<br>3) Mencantum tanda tangan pejabat berwenang:<br><br>Adapun layanan fasilitasi penilaian kepatuha hak asasi manusia dilakukan pada bulan Januari-Maret |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | **Penyampaian Data Penilaian**<br>- Tahap Penyampaian Data Penilaian adalah tahapan Penyampaian data riil Instansi Pemerintah yang diberikan kepada Direktorat Jenderal dalam bentuk data penilaian beserta data dukung yang merefleksikan capaian kinerja tahun sebelumnya. Seluruh proses penyampaian ini dilakukan secara terintegrasi melalui Sistem Aplikasi Secara Elektronik untuk menjamin transparansi dan efisiensi, sedangkan untuk Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota akan dilakukan pemeriksaan secara manual terlebih dahulu oleh kantor wilayah dan nantinya baru akan dilaporkan melalui aplikasi setelah pemeriksaan. Data penilaian yang dimaksudkan pada tahapan ini berupa:<br>a. Formulir indikator Penilaian Kepatuhan HAM;<br>b. Seluruh data dukung yang digunakan dalam proses Penilaian Kepatuhan HAM.<br><br>Dasar Hukum: Pasal 9 Permenham 15/2025 |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Jangka waktu pelayanan fasilitasi penilaian kepatuhan hak asasi manusia intansi pemerintah dilakukan pada tahun berjalan |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak ada biaya/tarif |
| 5. | Produk Pelayanan | Hasil Penilaian Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi | https://sipatuham.kemenham.go.id/ |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| PENGELOLAAN PELAYANAN | | |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (UU HAM);<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;<br>4. Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Rekomendasi Penyelesaian Non-Yudisial Pelanggaran Hak Asasi Manusia Yang Berat;<br>5. Peraturan Presiden No.156 Tahun 2024;<br>6. Peraturan Menteri Hak Asasi Manusia No.15 Tahun 2025. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | 1. Ruang Pengaduan Publik dan Privat dengan standar pelayanan publik;<br>2. Nomor *handphone* dan *whatsapp* resmi Direktorat Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah;.<br>3. Alamat website dan email resmi Direktorat Direktorat Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah;<br>4. Jaringan internet yang stabil;<br>5. Keamanan (security, alat metal detektor, cctv di dalam ruang pelayanan, meja kursi security di depan ruang pelayanan, tombol gawat darurat memanggil petugas keamanan);<br>6. Perlengkapan kantor (meja, kursi, kursi tunggu, dll);<br>7. Peralatan kantor (printer, scaner, laptop, dll).<br>8. ATK (kertas, ballpoint, tinta, dll).<br>9. Air mineral dan permen di ruang Pelayanan. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Memiliki pendidikan minimal S1.<br>2. Menerima Pelatihan HAM Dasar untuk memahami prinsip dan regulasi HAM, baik nasional maupun internasional.<br>3. Memiliki kemampuan analisa hukum dan HAM.<br>4. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan Pelapor sehingga dapat memberikan pelayanan yang santun, empati, cepat, tepat, terbuka, adil, dan tidak diskriminatif.<br>5. Memiliki pengendalian emosi yang baik.<br>6. Mampu menyampaikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.<br>7. Mengedepankan prinsip profesionalitas, netralitas dan independensi dalam mengelola pengaduan.<br>8. Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.<br>9. Mampu menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. |
| 4. | Pengawasan Internal | Sistem Pengendalian Intern (SPIP) dan pengawasan oleh pejabat struktural di atasnya |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Jumlah Pelaksana yang dibutuhkan di Direktorat Direktorat Kepatuhan Hak Asasi Manusia Instansi Pemerintah sebanyak 60 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | Sesuai Maklumat Pelayanan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan | 1. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan;<br>2. Produk layanan yang diberikan dijamin keaslian dan keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|---|---|
| -1- | -2- | -3- |
| | Keselamatan Pelayanan | 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan<br>4. Informasi terkait data identitas penerima layanan dijaga kerahasiaannya |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi Pelaksanaan Layanan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) |

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 31 Maret 2026

DIREKTUR JENDERAL,

MUNAFRIZAL MANAN