

# POLICY BRIEF

## PENINGKATAN AKSES KEADILAN MELALUI OPTIMALISASI PORTAL ONLINE TERKAIT INFORMASI BANTUAN HUKUM



# POLICY BRIEF

## PENINGKATAN AKSES KEADILAN MELALUI OPTIMALISASI PORTAL ONLINE TERKAIT INFORMASI BANTUAN HUKUM

Oleh: PBHI dan IJRS  
2023

### ◆ Ringkasan Eksekutif

Bantuan hukum merupakan salah satu pilar akses keadilan. Melalui bantuan hukum, kelompok masyarakat yang kurang beruntung dapat mendapatkan keadilan sepertinya yang lainnya. Akan tetapi setengah dari masyarakat di Indonesia masih belum mengetahui adanya bantuan hukum yang dapat diakses secara cuma-cuma. Portal *online* dinilai dapat menjadi cara untuk menyebarkan keberadaan bantuan hukum kepada masyarakat yang lebih luas, khususnya portal yang telah digagas oleh BPHN dan Mahkamah Agung. Akan tetapi sampai saat ini keberadaan portal *online* informasi bantuan hukum belum menunjukkan hasil yang optimal. Sebagai upaya untuk memahami tantangan dan hambatan dari pelaksanaan pemberian informasi bantuan hukum melalui portal online, dilakukan kajian terhadap portal *online* informasi bantuan hukum.

Kajian ini telah melakukan pengambilan data melalui wawancara mendalam, *focus group discussion* (FGD), dan *desk review*. Wawancara mendalam dilakukan kepada 11 (sebelas) narasumber, adapun FGD yang dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali serta dihadiri oleh 25 (dua puluh lima) organisasi/lembaga. Kegiatan wawancara dan FGD dilakukan kepada pemerintah, masyarakat sipil penyedia layanan informasi bantuan hukum, organisasi bantuan hukum, dan organisasi masyarakat sipil lainnya. Terdapat 8 (delapan) portal yang dijadikan objek kajian, yaitu Legal Smart Channel, Website Pengadilan, Sidbankum, Cari Layanan, Perqara, Lapor LBH Pers, Hai Penyuluh dan Portal Online Lainnya. Portal-portal tersebut menunjukkan bahwa terdapat berbagai portal *online* informasi bantuan hukum yang dikembangkan tidak hanya oleh pemerintah namun juga masyarakat sipil.

Kondisi portal yang ada saat ini menunjukkan beberapa kelemahan yang terdapat pada portal *online* informasi bantuan hukum, serta berbagai hambatan baik dalam pencarian informasi bantuan hukum oleh masyarakat maupun pengelolaan portal *online* informasi bantuan hukum oleh penyedia layanan. Kondisi tersebut menggambarkan diantaranya dengan pemberian rujukan yang kurang efektif, kebutuhan beragam dari kelompok rentan belum terpenuhi, serta keterbatasan sumber daya baik manusia maupun finansial sehingga menghambat pengembangan portal online yang lebih efektif dan aksesibel bagi semua masyarakat.

Di samping itu, kajian ini juga menemukan berbagai praktik baik yang dapat dijadikan modalitas untuk pengembangan portal. Praktik baik tersebut diantaranya berupa upaya-upaya kolaborasi dengan berbagai lembaga untuk memastikan keberlanjutan portal dan memperluas dampak, serta adanya inovasi-inovasi yang dilakukan untuk memberikan informasi hukum secara interaktif.

Berdasarkan berbagai tantangan dan peluang yang ada, perlu dilakukannya optimalisasi terhadap portal online informasi bantuan hukum untuk meningkatkan kebermanfaatannya di masyarakat baik dari segi substansi atau konten, segi sistem teknis portal, sampai dengan kebijakan strategis. Salah satu optimalisasi yang dapat dilakukan adalah kolaborasi dengan multipihak untuk penguatan sumber daya manusia dan penganggaran, serta untuk mendorong peningkatan literasi dan infrastruktur digital.

## ◆ Gambaran Akses Keadilan melalui Kondisi Bantuan Hukum

Dua belas tahun pasca terbitnya UU Bantuan Hukum pemenuhan akses keadilan telah berjalan secara baik dan menunjukkan banyak kemajuan. Akan tetapi di sisi lain, masih terdapat 53% pencari keadilan di Indonesia yang tidak mengetahui apa itu bantuan hukum gratis.<sup>1</sup> Bahkan, >90% masyarakat di Provinsi Lampung dan Sulawesi Selatan tidak mengetahui apa itu Organisasi Bantuan Hukum (OBH).<sup>2</sup> Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Bantuan Hukum. Hal ini dimungkinkan karena minimnya informasi terkait bantuan hukum yang didapatkan oleh publik.<sup>3</sup>

Berdasarkan hal tersebut Rencana Aksi Open Government Indonesia 2020-2022 mencantumkan salah satu komitmen untuk penguatan akses bantuan hukum melalui portal informasi (komitmen 7).<sup>4</sup> Komitmen ini menegaskan bahwa dalam memastikan adanya bantuan hukum yang dapat diakses, diperlukan adanya pemahaman dan informasi mengenai bantuan hukum itu sendiri.<sup>5</sup> Informasi merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas proses penyelesaian permasalahan hukum. Minimnya akses terhadap informasi terkait proses hukum dapat menyesatkan para pencari keadilan atau justru membuatnya enggan menempuh proses hukum untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang dihadapinya. Oleh karena itu, penyediaan akses terhadap informasi hukum merupakan bagian penting dalam upaya membuka akses keadilan.

Minimnya informasi bantuan hukum, sebenarnya sudah terjawab dengan adanya portal online yang menyediakan informasi mengenai bantuan hukum. Akan tetapi keberadaan portal online ini belum dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap bantuan hukum. Hal ini terlihat dari masih rendahnya masyarakat yang melakukan pencarian terhadap informasi hukum, khususnya yang mencarinya melalui situs internet atau media sosial.<sup>6</sup>

Sebagai upaya untuk dapat menggambarkan permasalahan yang dihadapi oleh portal online penyedia informasi bantuan hukum, maka dilakukan kajian yang ditujukan tidak hanya menggambarkan kondisi portal online yang ada saat ini, namun juga untuk merumuskan langkah penguatan agar portal online dapat mendorong akses keadilan masyarakat yang lebih luas. Kajian dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada 11 (sebelas) orang narasumber, dan *focus group discussion* yang diikuti oleh 25 (dua puluh lima) lembaga yang terdiri dari lembaga pemerintah dan organisasi masyarakat sipil. Adapun portal online yang dijadikan objek observasi adalah Legal Smart Channel dan Sidbankum yang dikembangkan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), Website Pengadilan yang tersedia di setiap pengadilan yang ada di daerah, Hai Penyuluh yang dikembangkan oleh Kanwil DKI Jakarta, serta portal online dari masyarakat sipil yaitu Cari Layanan, Perqara, Laporan LBH Pers, dan Portal Online Lainnya.

---

<sup>1</sup> Dio Ashar Wicaksana, et.al., *Indeks Akses terhadap Keadilan di Indonesia 2019*, (Jakarta: IJRS, 2020), hlm. 128

<sup>2</sup> Choky Risda Ramadhan, et.al., *Survei Kebutuhan Hukum Kelompok Rentan 2 Provinsi: Lampung dan Sulawesi Selatan*, (Jakarta: IJRS, 2020), hlm. 62

<sup>3</sup> Tidak mendapatkan informasi bantuan hukum (37%), tidak mendapatkan informasi biaya prosedur (34%), tidak mendapatkan informasi perkembangan permasalahan (12%) dari total 1256 responden yang menjawab. Dio Ashar Wicaksana, et.al., *Indeks Akses terhadap Keadilan di Indonesia 2019*, (Jakarta: IJRS, 2020), hlm. 117-118

<sup>4</sup> Open Government Indonesia, *Rencana Aksi Keterbukaan Pemerintah Indonesia 2020-2022*, (Jakarta: Bappenas, 2020), hlm. 28

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Hanya sebesar 38.0% yang melakukan pencarian informasi dan 9.9% yang mencarinya melalui situs internet dan media sosial. Arsa Ilmi Budiarti, et all, *Laporan Penelitian: Survei Kebutuhan Hukum Bagi Kelompok Rentan 2022*, (Jakarta: IJRS, 2022), hal.184-185

## ◆ **Praktik Baik Pemberian Informasi Bantuan Hukum Melalui Portal Online**

Terdapat berbagai praktik baik yang ditemukan dalam pelaksanaan portal online penyedia informasi bantuan hukum, diantaranya:

- 1. Portal online yang bersifat dua arah dalam memberikan informasi.** Interaksi secara real-time antara pencari informasi dan penyedia dalam bentuk chatting atau fitur percakapan.
- 2. Melakukan peninjauan dan kolaborasi kepada pihak-pihak lain yang memiliki misi serupa.** Peninjauan dilakukan kepada penyedia layanan, swasta, pemerintah, perguruan tinggi dan organisasi masyarakat sipil lainnya.
- 3. Memastikan kenyamanan penggunaan portal online penyedia informasi bantuan hukum baik dari segi keamanan, tampilan, hingga navigasi portal.** Tidak hanya memperhatikan kenyamanan pengunjung portal melalui user interface dan user experience, namun juga memastikan keamanan data pribadi pengunjung.
- 4. Memastikan keberlanjutan dari portal online penyedia informasi bantuan hukum.** Melalui usaha-usaha kolaborasi, serta penganggaran negara bagi portal online milik pemerintah dengan menjadikan portal sebagai rencana kerja
- 5. Mengupayakan portal online yang ada ramah, responsif dan sensitif terhadap kelompok rentan.** Terdapat berbagai upaya yang dilakukan untuk memastikan portal online dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh kelompok rentan. Meskipun masih terdapat berbagai kebutuhan kelompok rentan yang belum diakomodasi.

## ♦ Tantangan Pencarian Informasi Bantuan Hukum dan Penyediaan Portal

Pemerintah melalui BPHN dan MA pada dasarnya memiliki mandat untuk memastikan akses terhadap bantuan hukum bagi para pencari keadilan yang tidak mampu, terutama melalui penyebarluasan informasi terkait bantuan hukum. UU Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum memberikan mandat penyelenggaraan bantuan hukum berada di bawah urusan Kemenkumham melalui BPHN. Meskipun BPHN tidak berperan memberikan bantuan hukum secara langsung, kewajibannya sebagai penyuluh hukum memiliki fungsi untuk menyebarkan informasi hukum, terkhusus bantuan hukum yang ada dalam pengawasan, guna mewujudkan kesadaran hukum sehingga tercipta budaya hukum di masyarakat.<sup>7</sup> Adapun MA melalui Perma No. 1 Tahun 2014 tentang Pedoman Pemberian Layanan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu di Pengadilan memberikan mandat kepada setiap pengadilan untuk menyelenggarakan Pos Bantuan Hukum (Posbakum). Terkait Posbakum ini, MA bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan informasi publik di pengadilan yang diumumkan secara berkala mengenai hak masyarakat untuk mendapatkan bantuan hukum.<sup>8</sup>

Berdasarkan mandat tersebut, BPHN dan MA telah mengembangkan beberapa portal online terkait informasi bantuan hukum. BPHN memiliki setidaknya dua aplikasi yang dikembangkan terkait layanan informasi bantuan hukum, yaitu Sistem Informasi Database Bantuan Hukum (SIDBANKUM)<sup>9</sup> untuk pelaporan OBH dan Legal Smart Channel (LSC)<sup>10</sup> untuk melakukan penyebaran dan perluasan informasi, termasuk juga konsultasi hukum. Menariknya, fungsi penyuluhan hukum tidak hanya dilakukan oleh BPHN di tingkat pusat, tetapi juga oleh tiap kantor wilayah Kemenkumham. Terdapat kewenangan setiap kanwil untuk mengembangkan mekanisme penyuluhan hukum secara mandiri, seperti yang dilakukan oleh Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta yang mengembangkan aplikasi berbasis situs web, Hai Penyuluh.<sup>11</sup> Sedangkan MA, layanan informasi hukum dilakukan secara langsung oleh masing-masing pengadilan/satuan kerja yang membentuk Posbakum dan menyebarkan informasi bantuan hukum tersebut melalui website pengadilan.

Meski portal online terkait informasi bantuan hukum sudah dikembangkan oleh pemerintah, akan tetapi penyelenggaraannya masih belum sesuai kebutuhan masyarakat dan belum dapat secara masif meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai bantuan hukum. Terdapat kelemahan dalam layanan portal online informasi bantuan hukum saat ini serta tantangan penyelenggaraannya.

Kelemahan utama layanan portal online ini terletak pada ketidaksesuaian portal online dengan visi penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Perpres No.95 Tahun 2018 tentang SPBE merupakan pedoman penyelenggaraan SPBE yang ditujukan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengguna dan membangun portal pelayanan publik yang bertujuan untuk mengembangkan tata kelola pelayanan SPBE yang efektif, berkualitas, dan terpadu. Setidaknya ada dua hal yang bisa dievaluasi dari sasaran dan strategi penyelenggaraan SPBE tersebut, yaitu penyelenggaraan pelayanan berorientasi pengguna dan pengembangan portal pelayanan publik terpadu.

---

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 1 Permenkumham No: M.01-PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum

<sup>8</sup> SK KMA No. 2-144/KMA/SK/VIII/2022 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik Di Pengadilan, Lampiran: Pedoman Pelayanan Informasi, hal. 7

<sup>9</sup> Lihat, <https://sidbankum.bphn.go.id/>

<sup>10</sup> Lihat, <https://lsc.bphn.go.id/>

<sup>11</sup> Lihat, <https://haipenyuluh.jakarta.kemenkumham.go.id/> atau <https://kanwilkumhamdki.ddns.net:58280/>

## KELEMAHAN PORTAL ONLINE PENYEDIA INFORMASI BANTUAN HUKUM MILIK PEMERINTAH

Pengembangan portal informasi bantuan hukum milik pemerintah masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan lembaga untuk memastikan terlaksananya tugas, namun belum memperhatikan sepenuhnya kebutuhan pengguna.

Hal ini tercermin dari tidak adanya mekanisme evaluasi atau pelaporan untuk menerima umpan balik (feedback) terhadap penggunaan portal tersebut, baik secara internal maupun oleh eksternal).<sup>12</sup> Idealnya, layanan SPBE didukung dengan Survei Pengguna SPBE yang berupaya untuk mengetahui kebutuhan pengguna dan mengukur kepuasan terhadap layanan.<sup>13</sup> Selain itu mekanisme survei juga dapat digunakan untuk mengetahui informasi apa saja yang dibutuhkan publik untuk dapat mengakses bantuan hukum. Hasil survei ini dapat memetakan hambatan-hambatan publik dalam mengakses layanan bantuan hukum, sehingga penyedia layanan bisa memperkirakan langkah apa yang perlu diambil untuk menjawab hambatan tersebut.

Proses kerja (*business process*) dari setiap layanan portal informasi bantuan hukum milik pemerintah belum dibuat secara terpadu atau terintegrasi dengan layanan-layanan terkait lainnya.

Idealnya portal informasi bantuan hukum terkoneksi dengan layanan-layanan lainnya yang terkait dengan kebutuhan pengguna untuk dapat menyelesaikan masalah hukum yang dihadapi. Akan tetapi saat ini, fokus dari penyediaan layanan hanya sebatas pada pemberian layanan oleh petugas atau pihak yang ditugaskan oleh lembaga.<sup>14</sup> Kebutuhan masyarakat lainnya, misalnya juru bahasa isyarat atau kebutuhan konseling psikolog, belum menjadi perhatian *business process* dari portal informasi bantuan hukum pemerintah.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2021, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, dan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023

<sup>13</sup> Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres SPBE), Lampiran: Rencana Induk SPBE, hal. 30

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber KK, pada 23 Juli 2023, dan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

Substansi informasi yang bersifat edukatif dan memberdayakan pengguna belum dikembangkan dalam portal online informasi bantuan hukum, sebab layanan yang disediakan umumnya bersifat konsultatif.<sup>15</sup>

Idealnya penyedia layanan informasi tidak hanya menyediakan informasi terkait akses bantuan hukum, namun juga harus dapat memberikan informasi yang mampu membantu masyarakat memahami proses yang perlu dilalui untuk menyelesaikan masalah hukumnya. Pencari keadilan boleh jadi tidak mengakses bantuan hukum, namun dia tetap berhak untuk mendapatkan informasi terkait proses hukum yang akan dilaluinya. Ada pun kondisi saat ini masih menunjukkan minimnya informasi edukatif bagi pencari keadilan, meskipun terdapat beberapa layanan yang sudah dapat diakses mudah melalui web atau aplikasi umum seperti zoom dan whatsapp.<sup>16</sup>

Sampai saat ini masih belum terdapat kebijakan yang berisi mandat untuk menyelenggarakan pelayanan informasi bantuan hukum secara tatap muka dan secara elektronik.

Meskipun telah terdapat kebijakan pemerintah seperti SPBE, namun kebijakan ini tidak cukup untuk dijadikan landasan. Keberadaan tersebut perlu diperkuat dengan peraturan yang lebih mengikat tentang tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan publik berbasis elektronik dan jaminan atas hak publik untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik dan informasi, terutama informasi bantuan hukum bagi para pencari keadilan. Implementasinya pun juga memerlukan dukung anggaran yang memadai<sup>17</sup>, agar kebijakan pelayanan informasi ini dapat berkelanjutan. Tanpa adanya komitmen anggaran dari pelaksana kebijakan, keberadaan portal lambat laun akan menghilang.

---

<sup>15</sup> Hasil Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023, Narasumber BP, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber KK, pada 23 Juli 2023

<sup>16</sup> Hasil desk review Website Peradilan tentang Posbakum

<sup>17</sup> Beberapa portal didanai oleh donor mitra pembangunan. Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

Di samping kelemahan yang terdapat pada portal online informasi bantuan hukum milik pemerintah di atas, terdapat berbagai hambatan dalam pengelolaan portal online yang tidak hanya dialami oleh pemerintah namun juga masyarakat sipil. Hambatan-hambatan tersebut berupa keterbatasan sumberdaya, kebutuhan yang beragam dari kelompok rentan, penyediaan akses internet yang belum merata dan terbatas, keterbatasan teknis terhadap fitur-fitur dalam portal online, belum terintegrasinya seluruh portal online dan penyedia layanan pendukung

## HAMBATAN PENGELOLAAN PORTAL ONLINE PENYEDIA INFORMASI BANTUAN HUKUM

Terbatasnya sumber daya manusia dan anggaran merupakan kendala yang paling sering ditemukan dalam pengelolaan portal online informasi bantuan hukum, yang menyebabkan tidak optimalnya pemanfaatan portal

Masih terdapatnya permasalahan kuantitas dan kompetensi sumber daya manusia tidak hanya dalam pemberian penyuluhan dan informasi hukum, namun juga dalam pengembangan dan pengelolaan portal online yang bersifat teknis.<sup>18</sup> Permasalahan sumber daya ini juga diikuti oleh keterbatasan anggaran yang juga menghambat pengembangan portal, seperti menyediakan fitur-fitur pendukung yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>19</sup>

Kebutuhan yang beragam dari kelompok rentan untuk dapat mengakses portal online informasi bantuan hukum.

Kelompok rentan, khususnya disabilitas, memiliki beragam kebutuhan khusus yang perlu disesuaikan melalui mekanisme dan fitur dalam portal online.<sup>20</sup> Selain itu, kebutuhan kelompok rentan lainnya seperti perempuan korban KDRT yang membutuhkan jaminan keamanan dalam mengakses informasi bantuan hukum juga perlu menjadi perhatian. Perlu ada mekanisme dari portal yang dapat melindungi aktivitas kunjungan korban ke portal online jika dikhawatirkan diketahui oleh pelaku.<sup>21</sup> Kelompok rentan lainnya yang juga perlu dicermati adalah masyarakat yang ada di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan kemampuan digital. Masih banyak daerah di Indonesia yang belum memiliki jaringan internet yang stabil, serta masih banyak juga masyarakat yang memiliki keterbatasan sumber daya untuk dapat mengakses internet secara maksimal.<sup>22</sup> Penyedia layanan perlu menggali lebih jauh metode dan media apa yang inklusif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan kemampuan digital.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023, dan Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber BP, pada 14 Juli 2023

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 2023

<sup>21</sup> Hasil FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023

<sup>22</sup> Hasil FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023



**Keterbatasan teknis yang dihadapi oleh penyedia portal online informasi bantuan hukum terhadap fitur-fitur dalam portal.**

Beberapa permasalahan terkait pengelolaan teknologi portal adalah seperti tertahannya pengunjung portal di laman tertentu, pengunjung tidak dapat melakukan konsultasi, pengunjung tidak mendapatkan dokumen atau informasi yang seharusnya dia dapat. Hal-hal ini disebabkan karena permasalahan pemrograman portal sehingga tidak dapat melanjutkan perintah yang dimaksud. Tantangan teknis lainnya yang juga ditemukan pada pengelolaan portal adalah ancaman serangan siber dan jaminan atas perlindungan data pribadi pengunjung.<sup>24</sup>

Fenomena penyelenggaraan portal online informasi bantuan hukum memperlihatkan bahwa hambatan tidak hanya terdapat pada pengelolaan portal, namun juga dalam pencarian masyarakat terhadap informasi bantuan hukum. Hambatan tersebut muncul salah satu penyebabnya adalah tidak terpenuhi kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakat. Kebutuhan informasi bantuan hukum masyarakat tersebut adalah<sup>25</sup>: 1) konten yang memastikan apakah bantuan hukum berbayar atau tidak, kasus apa saja yang mendapatkan bantuan hukum, serta organisasi bantuan hukum mana yang sesuai dengan kebutuhan penyelesaian hukum mereka; 2) konten terpenuhinya prosedur dan mekanisme bantuan hukum, yang meliputi mekanisme untuk melakukan pelaporan atau permohonan ke layanan bantuan hukum, langkah-langkah pendampingan yang akan dilakukan oleh bantuan hukum, dan apa saja yang akan didapatkan oleh masyarakat atau klien dari layanan bantuan hukum yang mereka tuju; 3) manajemen pengelolaan informasi bantuan hukum yang menjaga kualitas informasi, memiliki sistem informasi yang efektif dan efisien, serta memiliki infrastruktur portal yang aksesibel.

### **HAMBATAN PENCARIAN INFORMASI BANTUAN HUKUM MELALUI PORTAL ONLINE**

**Terdapat perspektif negatif yang cenderung dilekatkan oleh masyarakat terhadap pemberi bantuan hukum.**

Kebutuhan masyarakat yang tidak terpenuhi sehingga memunculkan kondisi ini adalah tidak terpenuhinya informasi mengenai kepastian bantuan hukum dan prosedur-mekanisme bantuan hukum. Ketidakjelasan informasi apakah bantuan hukum diberikan tanpa biaya, serta bagaimana proses dan mekanisme hukum yang akan ditempuh, akan menimbulkan kecurigaan terhadap pelayanan bantuan hukum.<sup>26</sup> Selain itu, adanya praktik-praktik pengenaan biaya dan pemberian pelayanan yang buruk oleh oknum organisasi bantuan hukum<sup>27</sup>, semakin menguatkan perspektif negatif ini.

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber LP, pada 11 Juli 2023

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, Narasumber LM, pada 21 Juli 2023, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023, Narasumber CL, pada 10 Juli 2023, Narasumber HW, pada 13 Juli 2023, Narasumber PQ, pada 21 Juli 2023, dengan Narasumber POL, pada 21 Juli 2023, Narasumber LP, pada 11 Juli 2023

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber LA, pada 14 Juli 2023, Narasumber LM, pada 21 Juli 2023, Narasumber KK, pada 18 Juli 2023

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023

Sistem Rujukan yang diberikan oleh portal online informasi bantuan hukum yang kurang efektif.

Portal *online* yang ada saat ini belum memberikan informasi mengenai fokus isu dari masing-masing organisasi bantuan hukum secara komprehensif namun mudah dipahami.<sup>28</sup> Sehingga kepastian apakah bantuan hukum yang mereka tuju dapat membantu masalah hukum yang sedang dihadapi tidak terpenuhi. Kualitas informasi juga belum dikelola dengan baik, sehingga masih ditemukan informasi bantuan hukum yang sudah tidak lagi relevan di dalam portal.<sup>29</sup>

Akses komunikasi yang terbatas untuk menjangkau portal online informasi bantuan hukum

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat keterbatasan kelompok rentan untuk mengakses portal online sehingga membutuhkan mekanisme komunikasi yang beragam untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sedangkan saat ini penyedia portal masih memiliki kendala untuk mengembangkan portal online yang dapat mengakomodasi kebutuhan tersebut. Kondisi ini juga diperburuk dengan kesenjangan infrastruktur internet dan digital yang tinggi antar wilayah di Indonesia.<sup>30</sup>



<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber LM, pada 21 Juli 2023, dan FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Narasumber CL, pada 10 Juli 202

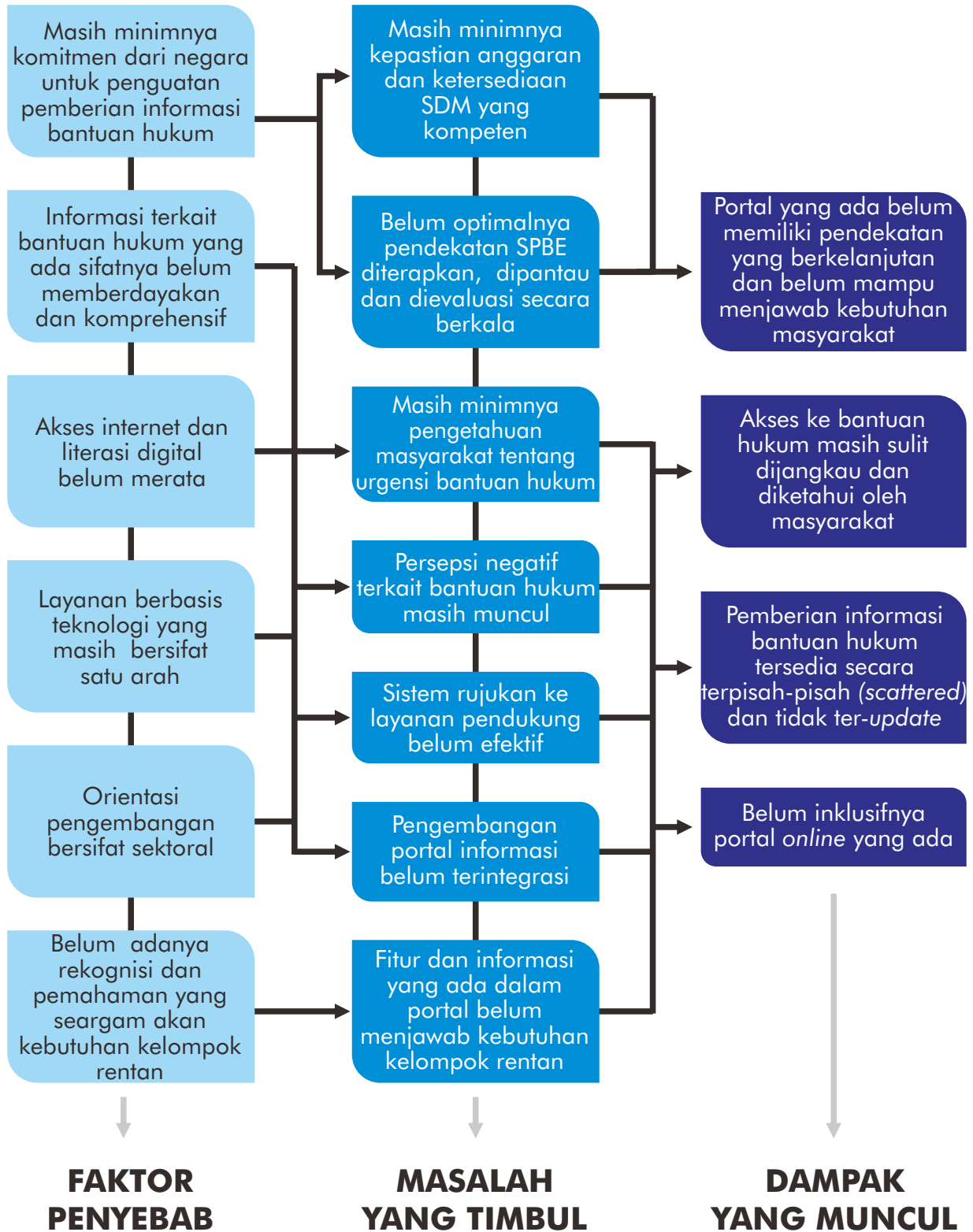
<sup>30</sup> Hasil wawancara wawancara dengan Narasumber PO, pada 23 Juli 2023, Narasumber CL, pada 10 Juli 2023, dan FGD bersama Organisasi Masyarakat Sipil (OMS), pada tanggal 11 Oktober 2023

♦ **Catatan Terhadap Portal Online untuk Akses Bantuan Hukum yang Lebih Luas**

Berdasarkan temuan dalam kajian di atas, dapat dipetakan beberapa permasalahan yang muncul sebagai tantangan sehingga dapat dirumuskan secara lebih baik solusi yang dapat diambil untuk menjawab tantangan yang ada tersebut.

Bagan 1.

Pohon permasalahan kondisi portal online penyedia informasi bantuan hukum



## ◆ Langkah Perbaikan yang Perlu Dilakukan

Berdasarkan temuan di atas, maka dapat dirumuskan langkah perbaikan yang perlu dilakukan secara Jangka Pendek, Menengah dan Panjang yaitu:

### **Jangka Pendek (2024-2025)**

1. BPHN dan Mahkamah Agung perlu melakukan kolaborasi multipihak untuk menyebarluaskan dan mengoptimalisasi portal online informasi bantuan hukum. Kolaborasi ini dapat dilakukan dengan mensinergikan modalitas yang dimiliki dari berbagai pihak untuk sosialisasi informasi, pemberian layanan, konektivitas kepada layanan pendukung dan lainnya. Luaran kolaborasi ini diharapkan tidak hanya untuk menyebarkan informasi mengenai portal namun juga dapat menguatkan sumber daya di BPHN dan MA untuk layanan yang komprehensif.
2. Melakukan pembaharuan berkala dan real-time secara khusus terkait informasi yang disediakan sesuai dengan keberlakuan dan perubahan norma hukum di Indonesia serta daftar rujukan pemberi bantuan hukum berdasarkan spesifikasi isu.

### **Jangka Menengah (2024 - 2029)**

1. Mendorong pemberdayaan pencari keadilan melalui rancangan informasi hukum yang edukatif. Penyedia layanan portal online dalam hal ini perlu merancang dan menyediakan berbagai informasi bantuan hukum yang sederhana, bersifat teknis dan prosedural serta mudah dipahami oleh pencari keadilan untuk mendorong pemberdayaan dan langkah mandiri bagi pengguna. Penyediaan informasi ini juga dapat didorong melalui kerjasama multipihak baik universitas, LKBH maupun kantor hukum dan lainnya.
2. Mendorong peningkatan literasi digital untuk peningkatan kapasitas masyarakat dalam mengoperasionalkan internet diikuti dukungan pembangunan infrastruktur dalam pemerataan sinyal dan konektivitas digital di daerah terluar, terdepan dan terpencil. Lebih komprehensif untuk menjawab tantangan, BPHN, MA dan Kominfo dapat melakukan penajakan kepada provider untuk membebaskan layanan penggunaan portal online informasi bantuan hukum dari pulsa dan data internet untuk menjamin aksesibilitas bagi semua orang.

### **Jangka Panjang (2024 - 2034)**

1. Memastikan keberlanjutan portal online informasi bantuan hukum melalui penguatan dalam hal sumber daya manusia, tools dan anggaran. Penguatan sumber daya manusia dilakukan dengan memperkuat kapasitas petugas yang melakukan pengoperasian, pengembangan dan pemeliharaan sistem dibarengi dengan tools penunjang dan keberlanjutan penganggaran secara rutin.
2. Meningkatkan aksesibilitas dan informasi sesuai dengan kebutuhan kelompok rentan. Portal informasi perlu menyediakan informasi yang relevan seperti permasalahan yang kerap dihadapi oleh kelompok rentan ditunjang dengan aksesibilitas. Jaminan aksesibilitas dilakukan dengan mengikuti kaidah internasional dalam menyediakan layanan yang aksesibel bagi kelompok rentan, khususnya disabilitas sesuai dengan panduan *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* dan *Accessible Rich Internet Applications (WAI ARIA)*.

3. Mengembangkan konten dan fitur sesuai kebutuhan pencari keadilan melalui konten, seperti: 1) integrasi kepada layanan penting, seperti: pemberi bantuan hukum, psikologi, rumah aman, LPSK dan lainnya; 2) konektivitas dengan platform media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat; 3) formulir dalam format dokumen hukum; 4) umpan balik pengguna dan 5) konten yang memuat *hand book*, *tool kit* dan panduan yang mudah dipraktikkan oleh masyarakat awam.
4. Mendorong pengembangan portal online berbasis *artificial intelligence* untuk mendorong efektivitas dan efisiensi portal layanan dalam jangka panjang.
5. Melakukan penguatan terhadap jaminan privasi dan keamanan pengguna dengan mengikuti kaidah hukum perlindungan data pribadi. Lebih luas MA dan BPHN bersama Kominfo perlu membangun keamanan sistem siber untuk menghindari serangan berbasis situs.



